SOP EJECUCIÓN DE RUTA

ABInBev



2024



SATIPO

Contenido

Índice de Figuras

1. EJECUCIÓN DE ENTREGA EN RUTA

1.1. OBJETIVOS

Garantizar la ejecución de entrega en ruta de forma estandarizada a nuestros clientes Unión de Cervecerías Peruanas Backus S.A.A y Cervecería San Juan S.A., esto significa que el proceso garantice la seguridad y salud de los colaboradores de nuestros socios estratégicos (empresarios de transporte) y los clientes en todas las partes del proceso.

Conservando la calidad de los productos, brindando un adecuado servicio a los clientes y cumpliendo los procedimientos establecidos dentro del tiempo definido.

1.2. ALCANCE

El presente instructivo involucra a todas las tripulaciones de reparto, clientes, así como al personal T77/ NAO / ABI que participa en el proceso de ejecución en ruta.

1.3. DEFINICIONES

- **CPC:** Caja de plástico sin botellas.
- **CD:** Centro de Distribución.
- **BDR:** Agente de Ventas, anteriormente conocidos como Agentes Comerciales.
- **Champion Safety**: Personal de ABI encargado de la seguridad.
- **EDT:** Empresario De Transporte.
- **EPP:** Equipos de Protección Personal.

- **Market Place:** Productos de diferentes marcas proceso por el cual la compañía realizara venta y Distribución de productos diferentes a cervezas, agua y maltas.
- **Matriz RACI:** Sirve para establecer las responsabilidades de cada actor que participa en un proceso, se construye con una tabla donde por filas tenemos actividades y por columnas actores. En la intersección de cada fila con cada columna vamos colocando la responsabilidad de cada uno de estos roles: **(R)** para el responsable de realizar la actividad, **(A)** para quien responde por los resultados, **(C)** para quien debe ser consultado en caso exista alguna duda e **(I)** para quien debe ser informado.
- **SP:** Smartphone, es el dispositivo electrónico utilizado para registrar las operaciones de reparto en el mercado.
- **PI:** Indicador de desempeño.
- **KPI:** Indicador clave de desempeño.
- **Pallet:** También conocido como parihuela o estiba, es una estructura de madera en donde se coloca el PT y en donde se insertan las uñas del montacargas para cargarlas al camión.
- **PT:** Producto Terminado en todas sus presentaciones.
- **SOP**: **Procedimiento Operativo Estándar**, es un conjunto de instrucciones paso a paso compiladas por una organización para ayudar a los trabajadores a llevar a cabo operaciones rutinarias.
- **OPL**: Lección de Un Punto, es una herramienta de comunicación, utilizada para la transferencia de conocimientos y habilidades simples o breves.
- **OWD**: Auditoría de la correcta ejecución de un determinado proceso.
- **PFN**: Producto Fuera de Norma, son productos que no cumplen con los estándares de calidad de la empresa.
- **POC**: Punto de venta, local del cliente.
- **PBE**: Producto en Buen Estado.
- **SDG:** Sistema de Depósito de Garantía.

1.4. SEGURIDAD

1.4.1. CONSIDERACIONES

1.4.1.1. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP) REQUERIDOS

Los EPP's que se detallan a continuación son de uso obligatorio en las operaciones de reparto:

- Polo con cintas reflectantes en forma de H
- Casco con barbiquejo.
- Guantes anticorte N5.
- Lentes o sobre lentes de seguridad.
- Zapatos de seguridad.

Los Equipos de Protección Personal deben encontrarse siempre en buen estado de conservación. Cada trabajador es responsable de solicitar la renovación de los mismos EP´Ps, según se detallará en el Procedimiento de Reemplazo o Reposición de EPP's.

Figura 1: Equipo de Protección Personal

El obligatorio el uso de los EPP's indicados durante todo el proceso de ejecución en ruta.

1.4.1.2. PROCEDIMIENTO DE REEMPLAZO O REPOSICIÓN DE EPP's

Todas las unidades cuentan con porta EPP's en la cabina, la misma que contiene un barbiquejo, lentes de seguridad.

***Caso excepcional, se solicitará Casco al auxiliar de seguridad.

Figura 2: Contenedor de EPP's



Si el trabajador identifica daño, deterioro o extravía alguno de sus EPP's puede utilizar los que se encuentran en porta EPP's, según procedimiento:

a. **Comunicación:** El liquidador comunica vía telefónica al empresario Auxiliar de seguridad del OPL que alguno de sus EPP's o el de sus compañeros presenta daño, deterioro o se ha extraviado.

b. **Extracción de EPP:** El tripulante quita el precinto de seguridad y retira de porta EPP's que necesite. Debe guardar el EPP deteriorado.
También se informa al Champion Safety.
Posteriormente, el auxiliar de seguridad realizará lo siguiente:

c. **Validación:** Validar que efectivamente el EPP no se encuentre en óptimas condiciones para su uso o se haya extraviado.

d. **Registro:** Llevar un registro de entrega de EPP's, la misma que firmará el trabajador.

e. **Reposición del Porta EPP's:** Coloca un nuevo EPP en el contenedor, y auxiliar de seguridad coloque un nuevo precinto.

1.4.1.3. USO DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD

Todos los tripulantes de la unidad deben utilizar correctamente los cinturones de seguridad mientras la unidad esté en marcha, ya sea dentro o fuera del Centro de Distribución.

Si alguno de los cinturones se encuentra en **mal estado**, el trabajador debe reportar inmediatamente en el reporte de inspecciones, de esta forma el supervisor de flota realice las correctivas.

- Unidades 672 Necesitan 04 Cinturones de Seguridad
- Unidades 1008 Necesitan 05 Cinturones de Seguridad
- Unidades 360/200/105 Necesitan 03 Cinturones de seguridad

Figura 3: Manera correcta de uso del cinturón de seguridad



1.4.1.4. FORMA SEGURA PARA SUBIR Y BAJAR DE LA UNIDAD [3 PUNTOS DE APOYO]

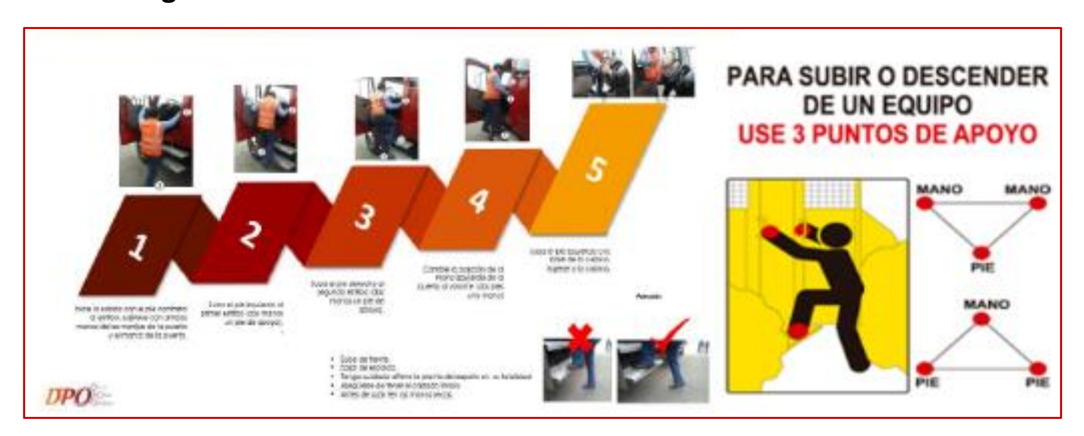
1. Inicie la subida con un pie en el estribo, sujétese con ambas manos de las manijas y marco de la puerta que ya se encuentran señalizadas.
2. Suba el segundo pie derecho al segundo estribo (dos manos un pie de apoyo).

3. Cambie la posición de la mano izquierda de la puerta al volante (dos pies una mano) y suba el otro pie a la base de la cabina.
4. Ingrese a la cabina.
5. Para descender hágalo de espaldas manteniendo siempre los 3 puntos de apoyo.

Recomendaciones:

- Subir de frente y bajar de espaldas.
- Afirmar la planta del zapato en el estribo en su totalidad.
- Asegurarse de tener el calzado limpio.
- Mantener siempre los 3 puntos de apoyo.
- Antes de subir o bajar, secarse las manos.

Figura 4: Manera correcta de Subir a Unidad



1.4.1.5. MANEJO A LA DEFENSIVA

- El conductor debe estar atento de algún cruce de personas, animales o vehículos, siempre debe respetar y ceder el paso a peatones y ciclistas.
- Reducir la velocidad o detenerse en caso el conductor identifique personas próximas al vehículo.
- Realizar en todo momento un manejo a la defensiva.

- Se deberá respetar la velocidad máxima en el mercado de acuerdo con los lineamientos (60 km/h).
- Prohibido el uso de elementos distractores no relacionados con la operación (auriculares, dispositivos musicales, alimentos).
- Respetar las señales de tránsito.
- Se encuentra prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y estupefacientes durante la jornada laboral.
- Queda prohibido la falta de respeto a los peatones (con piropos, insultos, etc).
- Hacer uso de la metodología de Autocuidado Pare - Analice - Reinicie (PAR).
- Si es necesario realizar retrocesos, deberá seguir las recomendaciones del punto ***1.4.1.10 Retroceso de la unidad en el mercado.***

Importante:

Si se tuviera algún inconveniente o falla mecánica durante el avance en ruta el chofer reportará de inmediata al empresario de transporte y al Supervisor T2 para posteriormente informar al área de Mantenimiento de Flota y coordinar el auxilio mecánico si fuese necesario.

1.4.1.6. ESTACIONAMIENTO DE FORMA SEGURA

ESTACIONAMIENTO EN PARALELO

En caso se va a realizar un **"estacionamiento en paralelo"**, se debe considerar lo siguiente:

- Suficiente espacio alrededor del vehículo antes de retroceder.
- Se debe apoyar al conductor ubicando un espacio para estacionar que sea como mínimo 1.5 a 2.0 metros más grande del tamaño del vehículo.
- Al empezar la marcha hacia atrás, se debe apoyar al conductor para que avance despacio y mantenga el dominio del vehículo en todo momento.

- Cuando se indique que el parachoques posterior se encuentre a la altura del eje de tracción de este, el conductor debe detener la marcha y girar todo el timón hacia el lado contrario de la vereda. Con la maniobra anterior, el vehículo debe quedar ángulo de 45° con respecto a la vereda.
- Deben continuar dirigiendo al conductor marcha atrás, hasta ubicar el vehículo en paralelo y centrado para facilitar maniobras de salida.

ESTACIONAMIENTO EN REVERSA

En caso se va a realizar un "estacionamiento en reversa", se debe considerar lo siguiente:

- Verificar que el espacio disponible sea considerable con respecto a la medida del vehículo.
- Siempre debe haber un guía para ejecutar la marcha hacia atrás, el conductor debe respetar y cumplir con todas las indicaciones de quien realice esta función.
- En playas de estacionamiento, el conductor debe estacionarse en reversa por prevención ante una situación de emergencia.
- Una vez que el vehículo se encuentre correctamente ubicado en el área seleccionada para estacionarse, se debe realizar la señal de detenerse.

RECOMENDACIONES

- Hacer uso de la metodología de Autocuidado Pare - Analice - Reinicie (PAR).
- El conductor debe observar hacia ambos lados y escuchar alguna advertencia antes de detener el vehículo.
- El conductor siempre debe activar el freno de estacionamiento (Maxi Break), retirar la llave del contacto y asegurará las puertas de la unidad.
- Antes de abrir la puerta y descender del vehículo se debe verificar por los espejos la existencia de algún peatón y/o vehículo, y se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo.

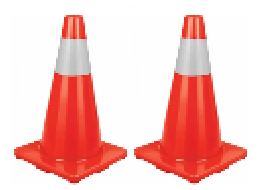
- Cuando la unidad se encuentre estacionada siempre se deben colocar los tacos en la posición N° 03 (neumático de tracción).

Figura 4: Colocación de tacos.

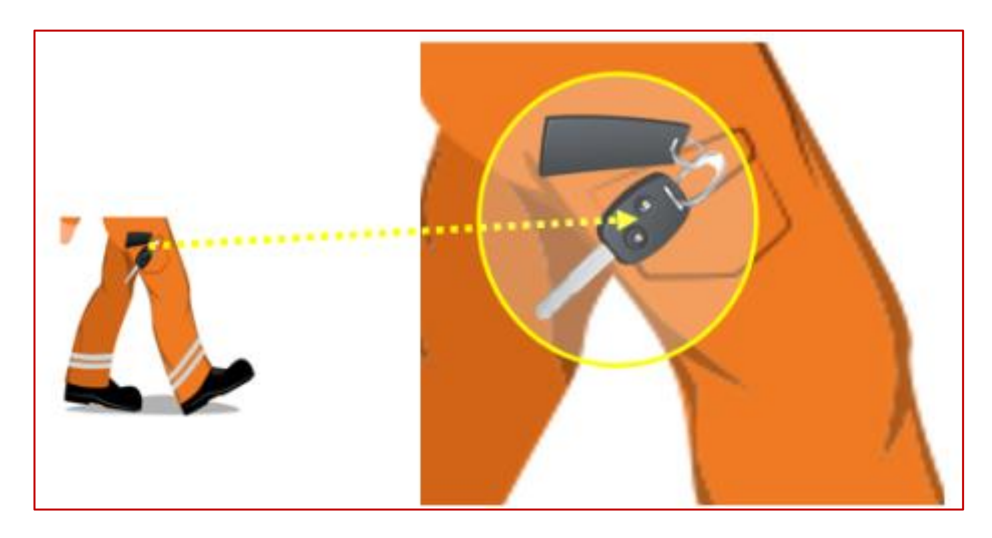


Siempre se deben colocar los conos con el fin de delimitar el área de trabajo y evitar que otros vehículos a la unidad de reparto.

Figura 5: Conos de seguridad con cintas reflectantes



- El conductor debe asegurar que llave se encuentre en su bolsillo en todo momento de la atención de cliente.



- Antes de descender del vehículo, el liquidador de reparto debe verificar que sólo lleve consigo el monto autorizado en la Política de manejo de efectivo que asciende a S/. 200.

- Se debe inspeccionar y verificar que el lugar de trabajo tenga el espacio suficiente el cual permita el posicionamiento y libre movimiento de la tripulación
- En la medida que sea posible ubicarse en zona de la vereda para descargar producto terminado/envases en zona de alto tránsito o congestionadas.

1.4.1.7. APERTURA Y CIERRE DE CORTINAS DE FORMA SEGURA

APERTURA DE SEGURO DE CORTINA

- **Seguro sin resorte**

  Retirar el seguro al mecanismo de apertura.

  Levantar la palanca de sujeción y liberar el sistema de seguridad.

- **Seguro con resorte**

  Con una mano sostener el gancho.

  Con la otra mano presionar y retirar el mecanismo de sujeción.



Figura 6: Apertura de seguro de cortinas



APERTURA DE CORTINAS

- Abrir la cortina 20 cm. para verificar y corregir potencial caída de objetos que se encuentren dentro del furgón.
- Jalar la cortina colocándose en forma paralela a ella para protegerse de la caída de objetos.
- Abrir las cortinas lentamente para evitar que esta se atasque (no lanzar ni soltarla con fuerza).
- Asegurar posición final de la cortina mediante el dispositivo de sujeción.

CIERRE DE CORTINAS

- Retirar dispositivo de sujeción de la cortina.
- Cerrar la cortina lentamente para evitar que esta se atasque (no lanzar ni soltarla con fuerza).
- Empujar la cortina colocándose en forma paralela a ella para protegerse de caída de objetos.



Figura 7: Cierre de cortinas



CIERRE DE SEGURO DE CORTINA

- **Seguro sin resorte**

  Anclar mecanismo de seguridad al marco.

  Fijar la palanca de sujeción.

  Colocar el seguro al mecanismo de cierre.

- **Seguro con resorte**

  Con una mano anclar mecanismo de seguridad al marco.

  Con la otra mano colocar y presionar el mecanismo de seguridad.

Figura 8: Cierre de seguro de cortinas



RECOMENDACIONES

- Inspeccionar la manija de la cortina y verificar el estado (en caso de que la manija esté deteriorada, oxidada, rota, etc. informar inmediatamente al empresario y Supervisor T2, así como reportar en la inspección diaria).
- La manija la cual deberá ofrecer buenas condiciones de seguridad, manipulación y agarre, con ello se evitarán errores en la manipulación.
- Al retirar el seguro de la manija las manos y muñecas deben estar flexionadas generando buena fuerza de agarre.

- Al jalar la cortina se debe asegurar que las manos estén siempre a la altura del hombro y el codo flexionado. Se debe evitar los codos por encima del hombro.

1.4.1.8. RETROCESO DE LA UNIDAD EN EL MERCADO

Un miembro de la tripulación (auxiliar o liquidador) debe descender del vehículo y ubicarse detrás de éste como máximo a 0.5 metros de alguno de los lados de la unidad y a 2 m. de la parte posterior, en una zona segura sin riesgo de impacto.

Ojo: El retroceso debe ser a una velocidad mínima, el conductor detendrá el camión si no observa al auxiliar por espejo, el auxiliar debe retroceder mirando si tiene obstáculos detrás de él para evitar ser aplastado por la unidad.

- Para indicar al conductor que retroceda, utilizar uno o ambos brazos y moverlas en dirección hacia atrás.

Figura 9: Señal para avanzar en retroceso



- Para indicar al conductor que detenga el vehículo, el auxiliar debe cruzar ambos brazos en forma de X o mover su mano simulando que se corta el cuello.

Figura 10: Señal para detener en retroceso





1.5. CALIDAD

1.5.1. CONSIDERACIONES

1.5.1.1. POLÍTICA DE CALIDAD DURANTE LA EJECUCIÓN EN RUTA

CALIDAD EN LA UNIDAD

Es importante que el camión presente todas las condiciones exigidas por calidad para la preservación del producto, **es decir tanto las estructuras del camión, techos, cortinas, etc. deben estar en perfectas condiciones, de tal forma que el producto se conserve en óptimas condiciones para la entrega al cliente.**

En el Preparado de carga Pïcking Market Place, las unidades de Producto terminado son empaquetadas en javas y forrada con cartón para asegurar la calidad de producto a entregar en el punto de venta.



De igual forma el lugar dispuesto para las canastillas de PFN (cajas de color Blanca) deben ser las adecuadas para evitar el contacto del PFN con producto en buen estado.

Figura 11: Calidad en la unidad

Unidad Freightliner



Unidad VolksWagen



Incorrecto



Correcto



Calidad de Producto MarketPlace.



CALIDAD EN LA ENTREGA



Para garantizar un buen nivel de servicio al cliente, el producto se debe entregar en perfecto estado, sin humedad, en su empaque general, libre de polvo y cuerpos extraños en su interior.

Si el producto no está en óptimas condiciones de calidad como se acaba de describir, no se debe entregar al cliente e informar inmediatamente al empresario y Supervisor de T2.

Figura 12: Productos conformes y no conformes



Conforme y No conforme Market Place.

CALIDAD EN EL RECOJO DE PRODUCTO FUERA DE NORMA

En cuanto a los PFN's programados, el reparto debe iniciar el proceso de verificación y selección del PFN. De la siguiente manera:

- Revisar si el PFN entregado por el cliente cumple con los estándares de calidad.
- Al verificar que el PFN está correcto se procede a colocar dentro de las cajas pintadas de color blanco implementadas especialmente para este fin las cuales deben ubicarse cercanas a los envases vacíos para evitar el contacto con producto en buen estado (PBE).
- En caso de recogerse PFN en cantidad considerable (SSMM) se colocarán en una sola bahía cuidando de no mezclar con el PBE.

TIPOS DE PFN MÁS COMUNES

❖ **Bajo nivel de llenado**

Producto cuyo volumen de llenado es menor al especificado.

Debe tener la tapa puesta (perfectamente tapado), sin indicios de manipulación.

Figura 13: PFN: Bajo nivel





❖ **Desfondada**

Envase cuyo fondo se ha desprendido uniformemente.

Debe tener la tapa puesta (perfectamente tapado), sin indicios de manipulación.

Figura 14: PFN: Desfondada



❖ **Mal etiquetada**

Producto cuyo etiquetado presenta defectos evidentes originados por el proceso productivo, presenta otra etiqueta que no corresponda al producto, etiquetas pegadas pero torcidas, dobladas, arrugadas, encimadas (dos etiquetas), sin etiqueta y/o volteadas, o cuando hay desprendimiento de etiqueta (producto sin etiqueta).

Figura 15: PFN: Mal etiquetada



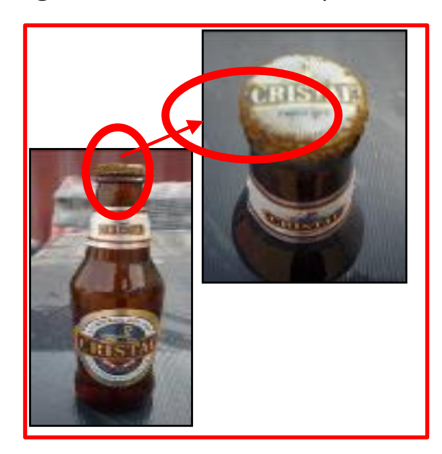


❖ **Mal chapada**

Producto cuya chapa presenta defectos evidentes originados por el proceso de envasado, es probable que también presente fuga de gas carbónico.

Debe tener la tapa puesta (perfectamente tapado), sin indicios de manipulación.

Figura 16: PFN: Mal chapada



- **Explotada**

  Producto que presenta rotura de envase, pero conserva gran parte del cuerpo de la botella.

  Debe tener la tapa puesta (perfectamente tapado), sin indicios de manipulación y contar necesariamente con el fondo de la botella (base)

Figura 17: PFN: Explotada

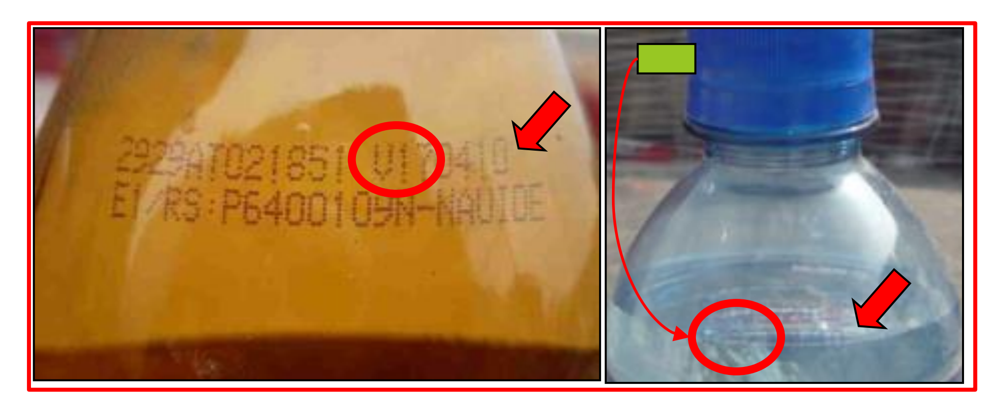
  

- **Vencido**

  Producto que no se pudo vender y cumple con la fecha de vencimiento en el mercado.

  Debe tener la tapa puesta (perfectamente tapado), sin indicios de manipulación.

Figura 18: PFN: Vencido



❖ **Mala presentación / Perforada / Deformada**

Producto cuya etiqueta, collarín, tapa (chapa) y/o envase se encuentran en mal estado de conservación. Por ejemplo con sucio imposible, raspadas, chancadas. Producto que presenta escape por deterioro del envase u ocasionado por un agente no asignado a producción.

Debe tener la tapa puesta (perfectamente tapado) y en el caso de los cuerpos de aluminio la tapa y el clip deben de estar intactos, en ambos casos no deben presentar indicios de manipulación.

Figura 19: PFN: Mala presentación / perforada / deformada



❖ **Cuerpos extraños**

Producto cuyo líquido presenta partículas ajenas al producto (cuerpos extraños). Debe tener la tapa puesta (perfectamente tapado), sin indicios de manipulación.

Figura 20: PFN: Cuerpos extraños



1.5.1.2. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DELIVERY QUALITY INDEX (DQI)

Si durante el proceso de entrega se produce una rotura de producto terminado, se realizarán las acciones indicadas en la siguiente figura:

Figura 21: Segregación de rotura



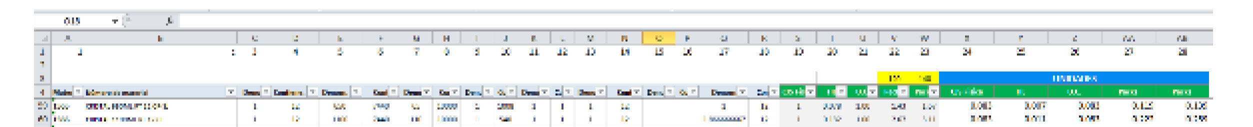


Si durante la atención a los clientes se encuentra producto dañado que proceda de esa forma desde el almacén, NO se debe entregar al cliente, segregarlo en la caja blanca y comunicar al empresario y Supervisor T2 para recibir instrucciones.

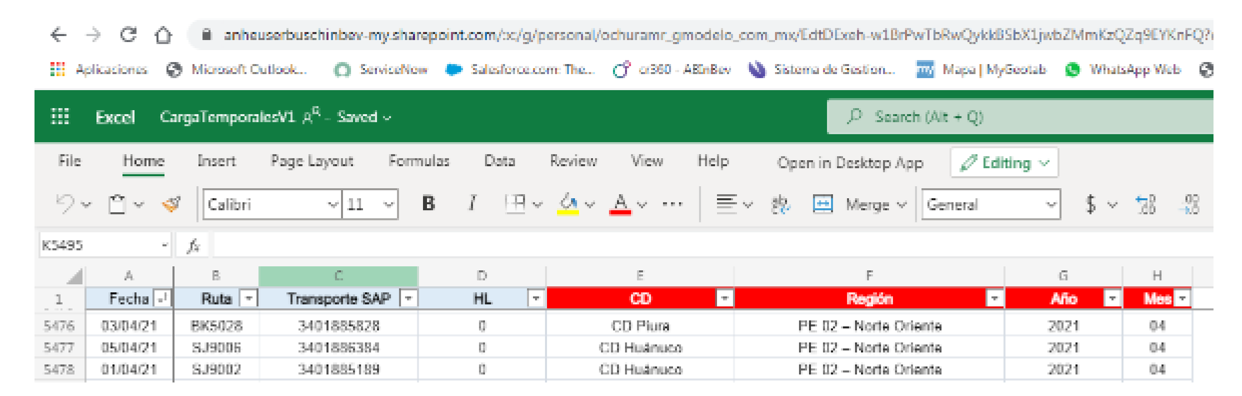
En ambos casos mencionados anteriormente, la tripulación informará al Empresario / OPL y Sup. T2 para enviar formato digital con las cantidades y los SKU identificados del mercado, deberá ser validado por el Supervisor T2 para solicitar la devolución en almacén, de ser el caso este se ejecutará al finalizar la ruta.

****** Las botellas detectadas serán cargadas a link de indicadores:** https://anheuserbuschinbev.sharepoint.com/sites/DASHBOARDT77NAO/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FDASHBOARDT77NAO%2FDocumentos%20compartidos&viewpath=%2Fsites%2FDASHBOARDT77NAO%2FDocumentos%20compartidos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2FDASHBOARDT77NAO%2FDocumentos%20compartidos%2FConsolidado%5FNacional&viewid=baa786e3%2D3af2%2D4b74%2Db79d%2Dba79b4f9a67f

En formato de HL (consultar tabla de factores).

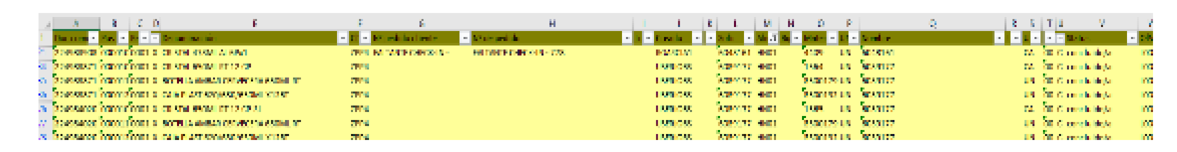


Por motivo que las faltantes no son consideradas para el cálculo de DQI, se tiene que excluir de forma manual.



	Fecha	Ruta	Transporte SAP	HL	CD	Región	Año	Mes
5476	03/04/21	BK5028	3401885828	0	CD Piura	PE 02 – Norte Oriente	2021	04
5477	05/04/21	SJ9006	3401886384	0	CD Huánuco	PE 02 – Norte Oriente	2021	04
5478	01/04/21	SJ9002	3401885189	0	CD Huánuco	PE 02 – Norte Oriente	2021	04

Figura 22: Formato digital de control de PFN



Posteriormente, el Supervisor T2 llevar un control del registro de SKUS.

Figura 23: Registro de PFN

DIFERENCIA DE INVENTARIO EN RUTA

Eventos por CD

Eventos en el Mes

de Eventos por semana

Hl Falt - Liq. Alm.

DQI Falt - Liq. Alm (Real).

1.5.1.3. PROCEDIMIENTO RECHAZO POR CALIDAD

De encontrarse con un rechazo relacionado a un tema de calidad por daño en el producto terminado, en su empaque y/o presentación deberá ser identificado, separado, y colocado en la caja Blanca de PFN. El liquidador envía la foto del producto en cuestión al grupo de WhatsApp y esperar la validación del Supervisor T2 antes de registrar el rechazo por temas de calidad.

1.5.1.4. OWD CALIDAD

Las OWD de calidad se ejecutarán previa coordinación en la rutina logística de acuerdo con la calendarización donde se identificará la necesidad de su aplicación.

1.5.1.5. MÁS RECOMENDACIONES DE CALIDAD

- Comprobar el estado de la superficie de la caja y de los envases, por la existencia de bordes cortantes, astillas, suciedad, humedad, etc.
- No se debe lanzar las cajas y/o envases al momento de cargar y descargar el producto.
- Verificar que el furgón y bandejas se encuentren limpios y en buenas condiciones.
- No exceder la capacidad de apilamiento de la carretilla.

- Cuando aplique, preguntar al cliente dónde desea que se le ubique el producto y validar que no existan fuentes de calor cercanas u otro riesgo que afecten la calidad de los productos.

1.6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)

A continuación de muestra la matriz RACI para el proceso de ejecución en ruta del CD Tarapoto.

Figura 24: Matriz RACI

RACI: PROCESO EJECUCIÓN EN RUTA											
Actividades	Participantes										
	Líder CD	Chofer de Reparto	Liquidador Reparto	Auxiliar de Reparto	Empresario Transporte	Supervisor T2	Supervisor de Op.	Champion Safety	Supervisor de Ventas	Asistente de Almacén	Supervisor de Mtto
Traslado a cliente, ruteo en mapa y estacionamiento seguro	I	R			A	A/C	I				C
Saludo y presentacion de liquidador a cliente "S"	I	R	R	R	A	A	I	C			
Explicacion de pedido, zona de descarga y monto a cobrar "E"	I		R		A	A/C	I				
Gestion de modulacion de rechazos-politica de rechazos y repasos	I		R		A	A	C/I		C/I		
Apertura de seguro y cortinas de furgon	I			R	A	A	I				C
Descarga, manipulacion y traslado de productos y reporte de hallazgos "R"	I			R	A	A/C	I				
Traslado de producto manual o carretilla	I			R	A	A/C	I				
Recojo de envases de intercambio y clasificion	I			R	A	A/C	I				
Cierre de seguros y cortinas de furgon	I			R	A	A	I				C
Validacion de entrega "V"	I		R		A	A/C	I		I		
Ejecucion de cobranza de pedido, modelos alternativos de cobranza, credito o contado "I"	I		R		A	A	C/I		C/I		
Recaudo de dinero en efectivo y protocolo de deposito en caja fuerte	I		R		A	A	C/I				
Recibir, entrega de documentos, despedida, atencion de reclamos y calificacion RMD "R"	I		R		A	A/C	I		I		
vuelta 360 y avance seguro	I	R	R	R	A	A	I	C			
procedimiento y lineamiento de recarga	I	R	R	R	A	A	I/C			I	
Protocolo de Refrigerios	I	R	R	R	A	A/C	I				

R - Es el responsable "El que hace"
A - Es el apoderado "El dueño del KPI / PI, el último responsable"
C - Es el consultado, la persona que se consulta antes de la decisión final
I - Es la persona a quien se informa después de la acción ejecutada

1.7. DESARROLLO

Antes de la empezar la ruta el empresario / Operador logístico debe verificar la adherencia a la ruta de las unidades y definir si alguna ruta necesitará:

Apoyo con algún auxiliar que haya atendido anteriormente a la mayoría de los clientes de dicha programación y asegurar reducir el tiempo en ubicar a los clientes para una mayor rapidez en el avance de las atenciones (Promover a personal con experiencia en rutas diversas).

ANEXO 17: Actividades Aprendizaje en Ruta (Nuevos Talentos).

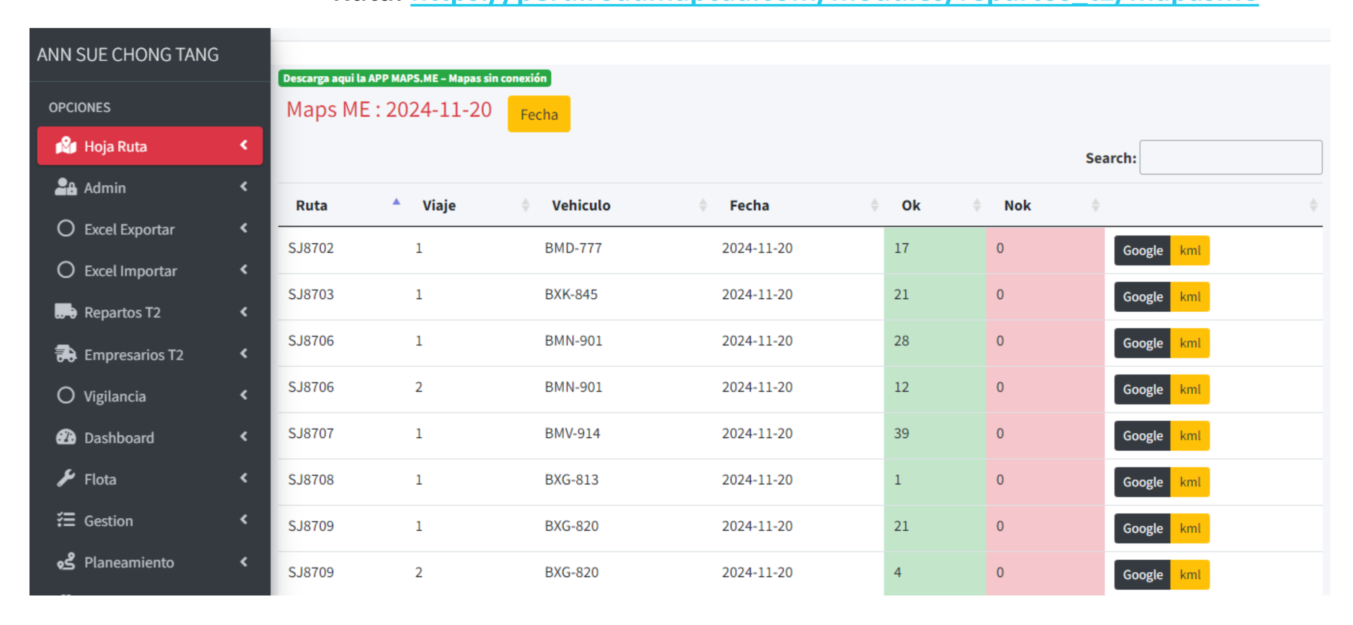
1.7.1.1. TRASLADO A CLIENTE, RUTEO EN MAPA Y ESTACIONAMIENTO SEGURO

a). RUTEO DE CLIENTES EN MAPA DIGITAL.

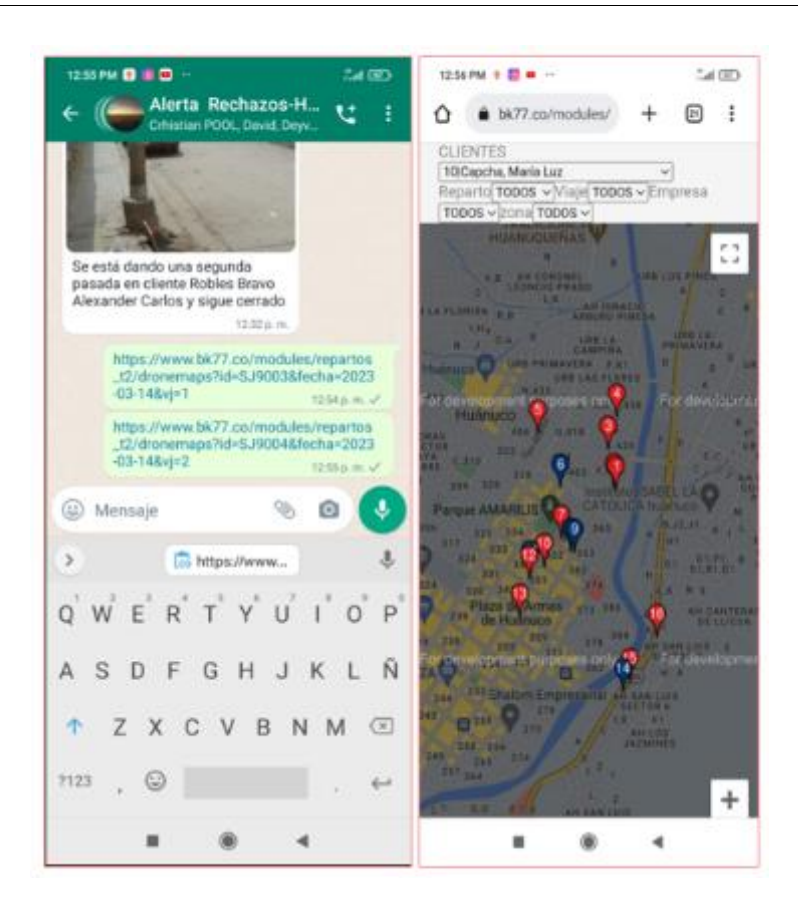
Los mapas son compartidos de manera diaria a los conductores y liquidadores, esta información la podrán encontrar en el apartado de Mapas en RoadMap o en los canales de WhatsApp.

El uso de dispositivos electrónicos visuales se encuentra prohibido mientras se conduce, por lo que el uso de mapa será responsabilidad de los copilotos. con esta herramienta buscaran el camino más rápido hacia el primer y sucesivos puntos de atención, **por ningún motivo el conductor podrá usar el dispositivo de manera visual durante la conducción**.

Ruta: https://peru.roadmapcaa.com/modules/repartos_t2/mapasme



Ruta	Viaje	Vehiculo	Fecha	Ok	Nok	
SJ8702	1	BMD-777	2024-11-20	17	0	Google kml
SJ8703	1	BXK-845	2024-11-20	21	0	Google kml
SJ8706	1	BMN-901	2024-11-20	28	0	Google kml
SJ8706	2	BMN-901	2024-11-20	12	0	Google kml
SJ8707	1	BMV-914	2024-11-20	39	0	Google kml
SJ8708	1	BXG-813	2024-11-20	1	0	Google kml
SJ8709	1	BXG-820	2024-11-20	21	0	Google kml
SJ8709	2	BXG-820	2024-11-20	4	0	Google kml



1.7.1.2. TRASLADO SEGURO A CLIENTE

- El responsable de reparto después de haber iniciado la ruta en el Smartphone procede verificar la lista de clientes, donde aparecerán todos los datos de este, y se deberá guiar por la aplicación “Google Map” para comenzar la ruta a seguir, si se tiene algún inconveniente con el orden en que deben ser visitados los clientes de acuerdo con la programación, se informa al supervisor de reparto para evaluar opciones.
- LIQUIDADOR selecciona un cliente de la lista según secuencia y se traslada al POC según la dirección indicada en el Smartphone.
- Al momento de programar su recorrido de entrega, el reparto debe tener en cuenta, entre otras cosas, los horarios de atención, Peligrosidad de la Zona de atención.

- Durante el manejo hacia al cliente, tener en cuenta la política de seguridad sobre el uso OBLIGATORIO del Cinturón de Seguridad (4 cinturones en unidades de 672/1008) y de la PROHIBICIÓN del uso de teléfonos celulares y equipos electrónicos durante la conducción de vehículos.



1.7.1.3. UBICACIÓN DE ESTACIONAMIENTO SEGURO - IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD

- **CONDUCTOR** deberá identificar el lugar más adecuado para estacionar el vehículo
- Una vez identificada la zona de estacionamiento cerca al POC, conductor deberá realiza la maniobra de cuadre en paralelo o diagonal según sea el caso.
- **CONDUCTOR** debe validar que lugar de estacionamiento no debe obstaculizar salidas, vías peatonales.
- En caso no se detecte ninguna ubicación segura para estacionar, deberá notificar al Supervisor de OPL y Sup. De reparto las alternativas de atención más próximas.
- Para el caso de Estacionamiento para unidades Nodriza, **CONDUCTOR** deberá tener en consideración el espacio adicional que ocupará la unidad Liebre.
- Una vez estacionada la unidad, **CONDUCTOR** apagara el vehículo y permanecerá en el mismo mientras los implementos de seguridad sean colocados.



CONTROLES

- El conductor debe estar atento de algún cruce de personas, animales o vehículos.
- El conductor siempre debe respetar y ceder el paso al peatón y al ciclista.
- No aumentar la velocidad en caso el conductor identifique personas próximas al vehículo.
- Realizar en todo momento un manejo a la defensiva.
- Observar hacia ambos lados y escuchar alguna advertencia antes de detener el vehículo.

1.7.1.4. PROCESO DE ESTACIONAMIENTO EN PARALELO.

- Se debe asegurar que exista suficiente espacio alrededor del vehículo antes de retroceder.
- El personal de reparto debe apoyar al conductor ubicando un espacio para estacionarse que sea como mínimo 1.5 a 2 metros más grande del tamaño del vehículo, en una zona segura sin riesgo de impacto.
- Al empezar la marcha hacia atrás, el personal de reparto debe apoyar al conductor realizando las maniobras de señales de avance en retroceso, para que avance despacio y mantenga el dominio del vehículo en todo momento.
- Cuando se indique que el parachoques posterior se encuentre a la altura del eje de tracción de este, el conductor debe detener la marcha y girar todo el timón hacia el lado contrario de la vereda. Con la maniobra anterior, el vehículo debe quedar ángulo de 45° con respecto a la vereda.
- Deben continuar dirigiendo al conductor marcha atrás, hasta ubicar el vehículo en paralelo y centrado a la vereda para facilitar las maniobras de salida.



1.7.1.5. PROCESO DE ESTACIONAMIENTO EN RETROCESO.

Un miembro de la tripulación (auxiliar o liquidador) debe descender del vehículo y ubicarse detrás de éste como máximo a 0.5 metros de alguno de los lados de la unidad y a 2 m. de la parte posterior, en una zona segura sin riesgo de impacto.

Ojo: El retroceso debe ser a una velocidad mínima, el conductor detendrá el camión si no observa al auxiliar por espejo, el auxiliar debe retroceder mirando si tiene obstáculos detrás de él para evitar ser aplastado por la unidad.



1.7.1.6. SEÑALES DE, MANIOBRA DE RETROCESO.

- Para indicar al conductor que retroceda, utilizar uno o ambos brazos y moverlas en dirección hacia atrás.

Figura 25: Señal para avanzar en retroceso



- Para indicar al conductor que detenga el vehículo, el auxiliar debe cruzar ambos brazos en forma de X o mover su mano simulando que se corta el cuello.

Figura 26: Señal para detener en retroceso



Controles

- Antes de abrir la puerta y descender del vehículo se debe verificar por los espejos la existencia de algún peatón y/o vehículo.
- El descenso del vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo.
- Se debe inspeccionar y verificar que el lugar de trabajo tenga el espacio suficiente el cual permita el posicionamiento y libre movimiento de la tripulación.
- El conductor debe respetar y cumplir con todas las indicaciones de quien realice la función de auxiliar.
- La distancia para el que realiza la función de guía será a 02 metros de la unidad y desde el espejo del conductor, en una zona segura sin riesgo de impacto.
- El conductor debe estar atento de algún cruce de personas, animales o vehículos.
- El conductor siempre debe respetar y ceder en el paso al peatón y al ciclista.
- En las playas de estacionamiento, por seguridad, deben estacionarse en reversa por prevención ante una situación de emergencia.
- Se evitará realizar la maniobra de estacionamiento en retroceso si hay cables bajos.
- Prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y estupefacientes durante la jornada laboral.
- Prohibido el uso de elementos distractores no relacionados con la operación (auriculares, dispositivos musicales, alimentos).
- Prohibido el uso de reloj, anillos, pulseras, collares u otras alhajas.
- Respetar las señales de tránsito, respetar a los peatones, ciclistas, motorizados, etc.

- Queda prohibido la falta de respeto a los peatones (con piropos, insultos, etc.).
- Se deberá respetar las velocidades máximas de acuerdo con los lineamientos (Max. 60 km x Hr).
- Luego de identificar una zona de estacionamiento, el conductor retirara la llave contacto y asegurara las puertas de la unidad.
- Antes de descender del vehículo, el Liquidador debe verificar que sólo lleve consigo el monto autorizado en la "Política de manejo de efectivo".

1.7.1.7. ASEGURAMIENTO DE UNIDAD - IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD.

Cada vez que la unidad se detenga y/o estaciones, se deberán colocar los implementos de seguridad

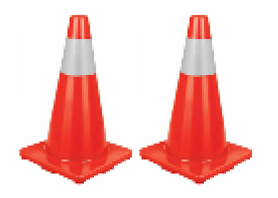
- **AUXILIAR** deberá descender del vehículo, utilizando los 03 puntos de apoyo y procederá a colocar los implementos de seguridad.
- **AUXILIAR** / **CONDUCTOR** Colocará los conos de seguridad a una distancia de 1.5Mts del Vehículo, se colocará en la parte frontal (1) parte posterior (1).
- En caso de que unidad se encuentre estacionado en un terreno inestable o en un plano inclinado, **AUXILIAR** deberá colocar los tacos en el 2do eje del lado derecho.

Figura 27: Colocación de tacos.



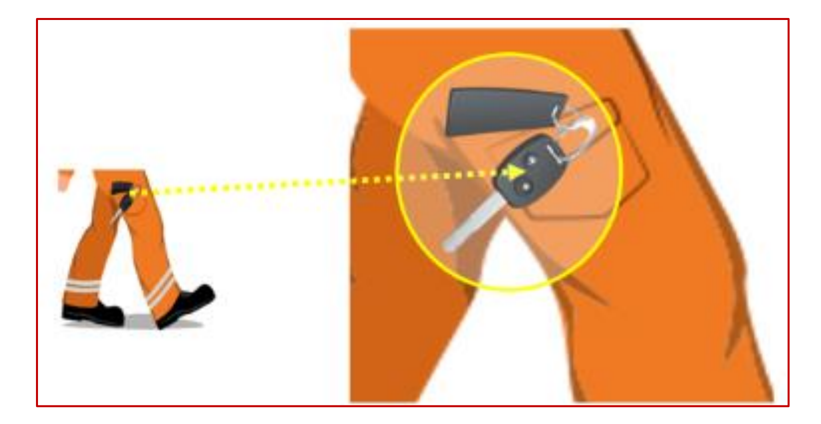
Siempre se deben colocar los conos con el fin de delimitar el área de trabajo y evitar que otros vehículos a la unidad de reparto.

Figura 28: Conos de seguridad con cintas reflectantes



OBLIGATORIO

- El conductor debe asegurar que llave se encuentre en su bolsillo en todo momento de la atención de cliente.



- Antes de descender del vehículo, el liquidador de reparto debe verificar que sólo lleve consigo el monto autorizado en la Política de manejo de efectivo que asciende a S/. 200.
- Se debe inspeccionar y verificar que el lugar de trabajo tenga el espacio suficiente el cual permita el posicionamiento y libre movimiento de la tripulación
- En la medida que sea posible ubicarse en zona de la vereda para descargar producto terminado/envases en zona de alto tránsito o congestionadas.

1.8. FLUJO SALUDO Y PRESENTACION DE LIQUIDADOR A CLIENTE "S".

LIQUIDADOR llega al Puntos de venta, validando que la dirección indicada en el domicilio coincida con la detallada en el smartphone. **LIQUIDADOR** contacta al Titular del punto de venta y saluda de manera cortes al cliente.

Durante todo el proceso, los tripulantes deben comportarse de manera amable y respetuosa.

Figura 29: Saludo a cliente.



Ejemplo: "Buen día Señora Ramirez, mi nombre es Miguel Santacruz de la empresa de transporte XXXXXXXXXXX y le traigo su pedido de Cervecería San Juan".

1.9. INFORME DE PEDIDO, ZONA DE DESCARGA Y MONTO A COBRAR "E".

1.9.1.1. VALIDACION DE ZONA DE DESCARGA & ANALISIS DE RIESGOS.

- **LIQUIDADOR** deberá consultar al cliente el espacio dentro del domicilio donde se descargará el producto a recibir.
- **LIQUIDADOR** deberá validar que espacio cumplan con la norma de calidad establecida, Ubicación sin exposición a Sol o fuentes de calor, Sin exposición a la humedad, Sin exposición al polvo o suciedad.
- **LIQUIDADOR** Se deberá validar que los accesos a la ubicación de descarga no cuenten con Condiciones inseguras que puedan poner en riesgo la integridad del cliente como la del personal de reparto, Cables bajos, apilamiento mayor a 07 cajas, espacios angostos, obstáculos en el tránsito, etc.
  - En caso de que la ubicación señalada no garantice una atención segura, Liquidador deberá notificar al jefe directo y seguir el proceso de modulación.

o Para el caso de clientes ubicados en Zona N3, se debe realizar un análisis de prevención de asalto previo, Tripulación debe validar actividad sospecho previa a la descarga de la unidad, Cliente debe ser notificado que pedido será cobrado con bancarización total. En caso de detectar actividad sospechosa, Liquidador notificará a su jefe inmediato quien dará aviso al equipo de Activación Seguridad y Torre de Control para el soporte respectivo.

1.9.1.2. VALIDACION DE MONTO A COBRAR Y METODO DE PAGO.

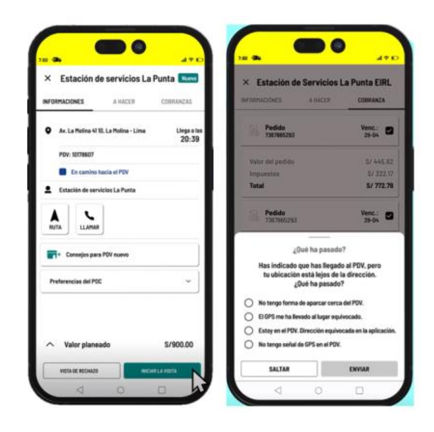
El reparto deberá informar al cliente las actividades programadas para su atención (previamente verificadas en el SmartPhone).

ANEXO 16: ACTIVIDADES CON EL Smartphone



****** Driver Click Score (click en el cliente), Asegurar Ruta digital.**

- **Dar inicio y fin de visita a menos de 150 metros** de la ubicación que muestra BEES Delivery para todos los clientes.
- Esto nos permite tener la visibilidad en tiempo real e histórico del momento en el que se está realizando la entrega, nos permite medir los tiempos que tenemos de servicio por cada cliente y las ventas horarias de los clientes.

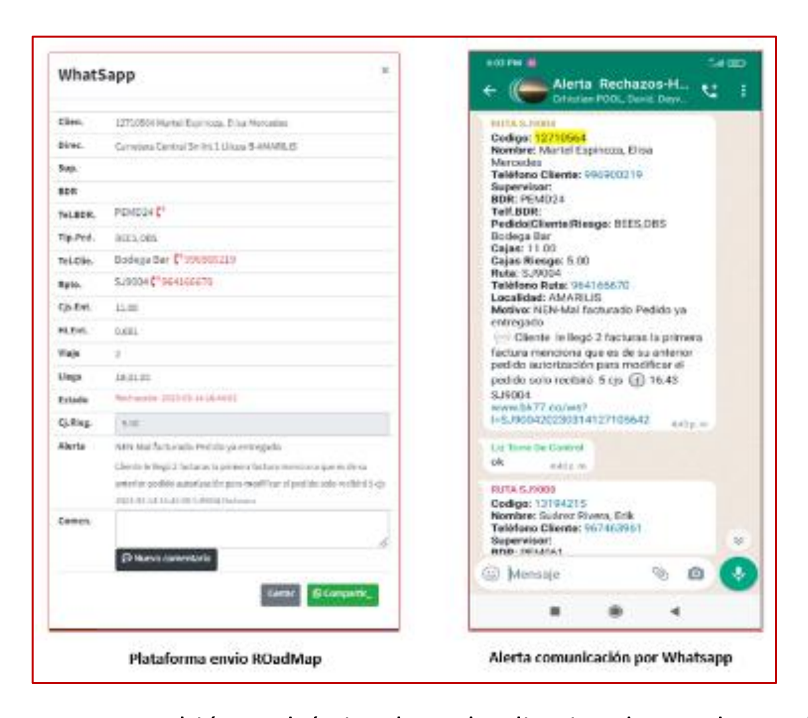


- Indicar al cliente el detalle de los productos a entregar y la cantidad de envases a recoger.
- Indicar al cliente la cantidad de Producto Fuera de Norma (PFN) a devolver y verificar físicamente si los tiene y su estado de acuerdo a los lineamientos (caso planificado).
- Indicar al cliente el monto a pagar.

1.10. GESTION DE MODULACION DE RECHAZOS – POLITICA DE RECHAZOS Y REPASOS

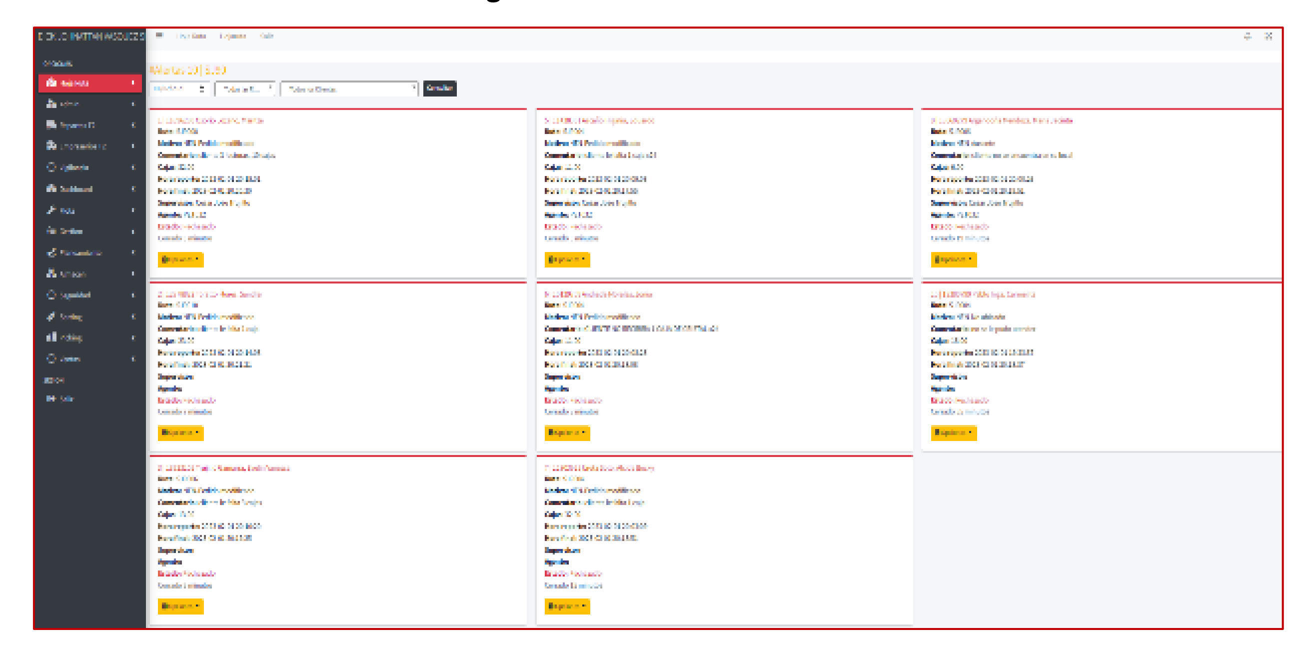
1.10.1.1. GESTION DE MODULACION DE RECHAZOS.

- De encontrar algún error en la facturación, en la toma del pedido, calidad del producto, ventana horaria o temas atribuibles al cliente y/o ruta, LIQ se comunicará mediante vía telefónica al AC, para dar alcance de este; en paralelo realizará la comunicación del caso vía Roadmap y en el grupo interno del Transportista.
- **LIQUIDADOR** deberá informar todo posible rechazo, sin importar el mínimo de cajas o motivo de este.
- **TORRE DE CONTROL** recepcionará la alerta de rechazo, y derivara la misma al BDR que corresponda, en caso de que los volúmenes lo ameriten las alertas serán escaladas directamente según el flujo de modulación.
- La alerta será compartida en los grupos de WhatsApp donde se encuentre personal de Logística, Ventas y Preventas.



- Supervisor de ventas; también podrá visual en el aplicativo de Roadmap el estado de las alertas registradas y comunicar por el grupo de WhatsApp de Alerta de Rechazos donde integran el equipo de logística y ventas del CD, a fin de llegar a un acuerdo en la entrega del pedido. Caso contrario deberá registrarse con el correcto motivo en BEES Delivery.

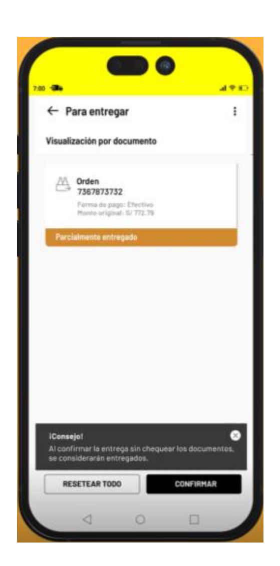
Figura 30: Visual estatus - modulaciones.



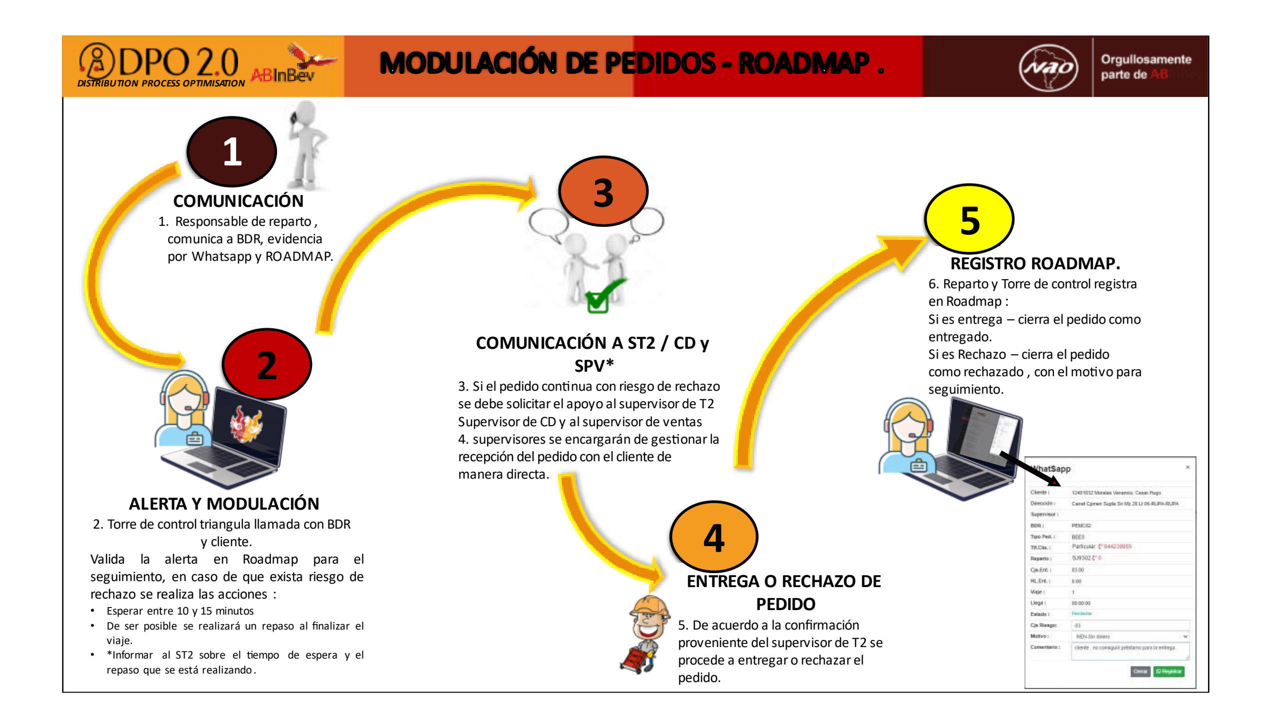
- En caso de recibir respuesta, **TORRE DE CONTROL** transmitirá las indicaciones al **LIQUIDADOR**, detallando si esta fue Positiva o Negativa.
- En caso de que modulación no pueda ser salvada por equipo de soporte o no haya respuesta a esta, **TORRE DE CONTROL** solicitara el V°B del Sup. T2 o Sup. Operaciones para proceder con el registro de rechazo en BEES Delivery.
- Antes de retirarse del punto de venta, debe certificarse la conformidad de rechazo con el cliente. Y en caso de que el cliente esté AUSENTE o CERRADO y tenga como mínimo 50 cajas de entrega, el personal de reparto dejará el tique "Estuve aquí" en el establecimiento del cliente y foto en el grupo WhatsApp.
- Si una modulación cumple el tiempo máximo de respuesta, solo se podrá generar un repaso siempre y cuando el cliente se encuentre dentro de ruta o cercano a la zona de atención, sin que esto vaya a afectar el Tiempo del Mercado.

RANGO CAJAS	AGENTE COMERCIAL	SUP. COMERCIAL	GERENTE CD - COMERCIAL	TIEMPO DE RESPUESTA MAX.
001 a 050 Cajas	**RESPONSABLE**	**ESCALADO**		**00:10 MIN**
050 a 300 Cajas	INFORMADO	RESPONSABLE	ESCALADO	00:30 MIN
300 a Más Cajas		**INFORMADO**	**RESPONSABLE**	**01:00 HORA**
SUPERMERCADO	RESPONSABLE	ESCALADO	ESCALADO	01:00 HORA

- Si el cliente indica varios motivos para modificar o rechazar:
  - Sin dinero
  - Sin envases
  - SKU próximo a fecha vencimiento
  - Error en SKU enviado
  - Mala presentación
- Reparto llega a un acuerdo con cliente para disminuir su pedido y en BEES Delivery procede con la modificación como entrega parcial.
  - **En caso que el cliente indique que no desea recibir el total de su producto se procede a realizar una entrega parcial con autorización de Supervisor CD y T2 , evidencia motivo en alerta rechazo, (parte del pedido – Modificación de Pedido).**



- Reparto al modificar pedido, imprimir los comprobantes de pago y Recibo de cobranza, con los montos disminuidos y cliente debe quedar conforme con la entrega parcial.
- Reparto una vez ejecutado la entrega parcial, en su Smart y su inventario de camión le da producto libre disponible.
- En la ruta el reparto puede ofrecer los productos modificados y aumentar al cliente que requiera incremento en su pedido y de esta manera evita traer rechazo de producto terminado.
- Reparto debe reportar como alerta de modulación de los clientes con entrega parcial, para saber el motivo de la modificación y seguimiento con ventas.



1.10.1.2. POLITICA DE TIEMPOS DE ESPERA Y REPASOS.

- Los repasos no aplican para clientes ubicados en zonas N3-N4 pasada las 12:00PM.
- Las modulaciones que generen no obtengan coordinación de recepción dentro del tiempo establecido para respuesta, pueden ser repasadas siempre y cuando cumplan con los criterios adjuntos:

RANGO CAJAS	TIEMPO DE ESPERA EN POC	REPASOS
001 a 005 Cajas	00:05 MIN	NO APLICA
005 a 050 Cajas	00:10 MIN	SOLO SI ESTÁ DENTRO DE LA ZONA
050 a 300 Cajas	00:30 MIN	SOLO SI ESTÁ DENTRO DE LA ZONA
300 a Más Cajas	01:00 HORA	CON CONFIRMACIÓN PREVIA DE RECEPCIÓN
SUPERMERCADO	01:00 HORA	CON CONFIRMACIÓN PREVIA DE RECEPCIÓN

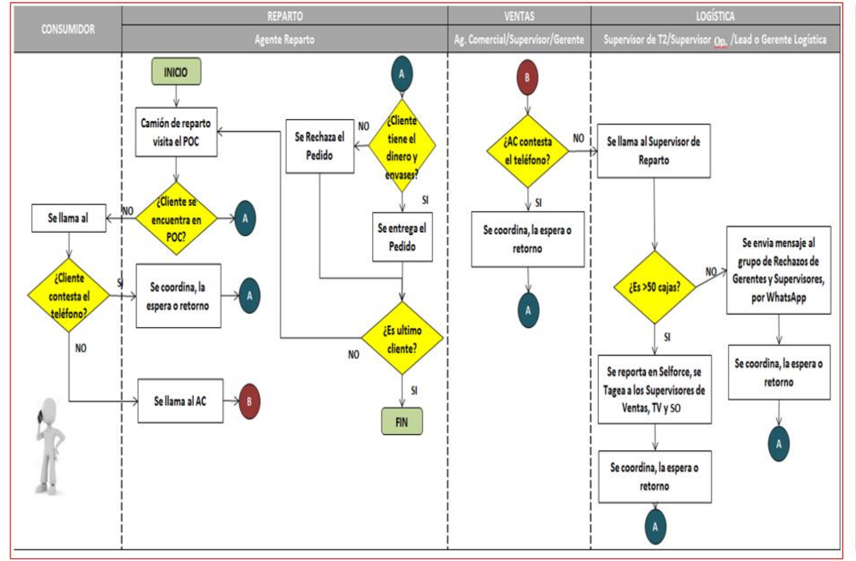
1.10.1.3. INGRESO DE CLIENTES A LISTA SEGURA.

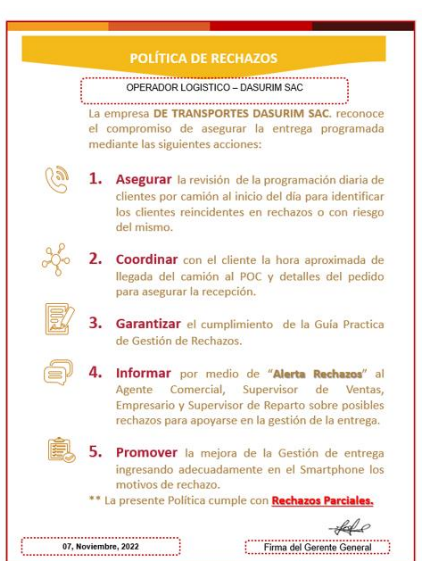
Si el cliente que genero un rechazo o modificación cumple los siguientes criterios, será ingresado a Lista Segura.

- Clientes que generen rechazos y/o modificaciones por falta de dinero.
- Clientes que generen rechazos y/o modificaciones por falta de envases.
- Clientes que generen rechazos y/o modificaciones de un volumen superior a 50 Cajas, con algún motivo atribuible a cliente (Sin Dinero, Sin Envases, Ausente, Cerrado, Rechazado).

- Clientes que presenten reincidencia de rechazos por motivos Cerrado, Ausente, Rechazado en más de 03 oportunidades dentro de los últimos 60 días.
- Cliente que este ingresado en esta Lista no podrá ser planificado si no cuenta con un depósito previo mayor igual al 80% del valor de su pedido.
- Cada 03 meses se realizará la evaluación, detectando los clientes que no hayan presentado incidencias dentro de este periodo para ser retirados de la lista segura.

1.10.1.4. FLUJO DE MODULACIÓN DE RECHAZOS.





POLÍTICA DE RECHAZOS

OPERADOR LOGISTICO – DASURIM SAC

La empresa **DE TRANSPORTES DASURIM SAC**. reconoce el compromiso de asegurar la entrega programada mediante las siguientes acciones:

1. **Asegurar** la revisión de la programación diaria de clientes por camión al inicio del día para identificar los clientes reincidentes en rechazos o con riesgo del mismo.
2. **Coordinar** con el cliente la hora aproximada de llegada del camión al POC y detalles del pedido para asegurar la recepción.
3. **Garantizar** el cumplimiento de la Guía Practica de Gestión de Rechazos.
4. **Informar** por medio de "**Alerta Rechazos**" al Agente Comercial, Supervisor de Ventas, Empresario y Supervisor de Reparto sobre posibles rechazos para apoyarse en la gestión de la entrega.
5. **Promover** la mejora de la Gestión de entrega ingresando adecuadamente en el Smartphone los motivos de rechazo.

** La presente Política cumple con **Rechazos Parciales.**

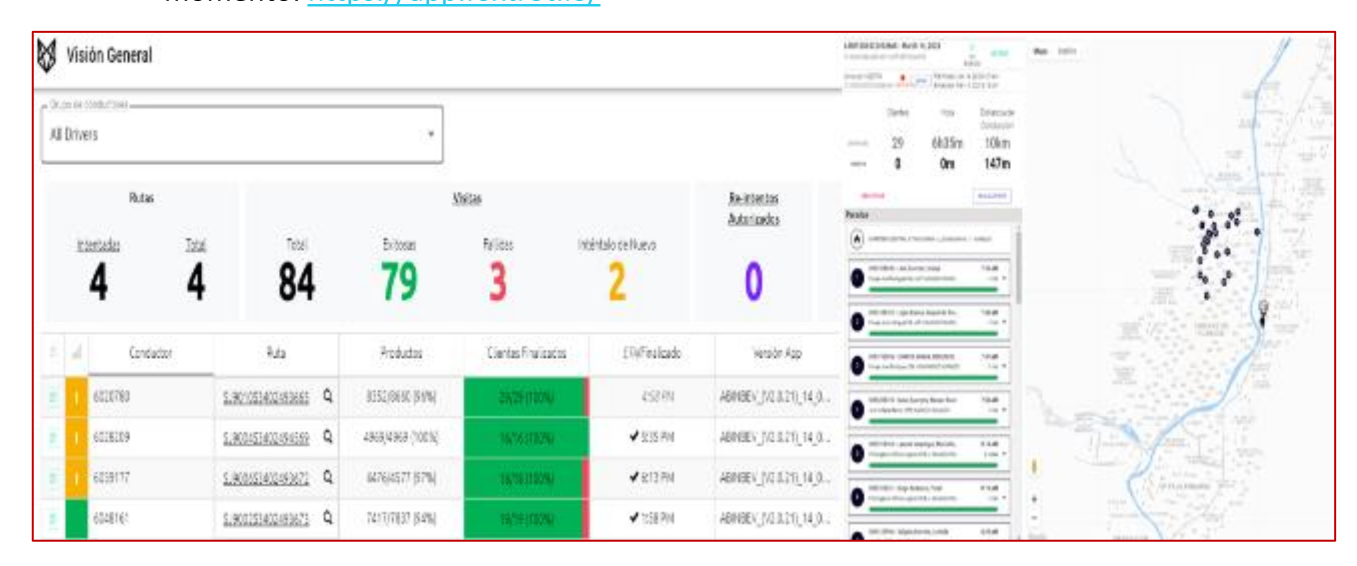
07, Noviembre, 2022

Firma del Gerente General

1.10.1.5. SIC DE SEGUIMIENTO DE AVANCE & RECHAZOS

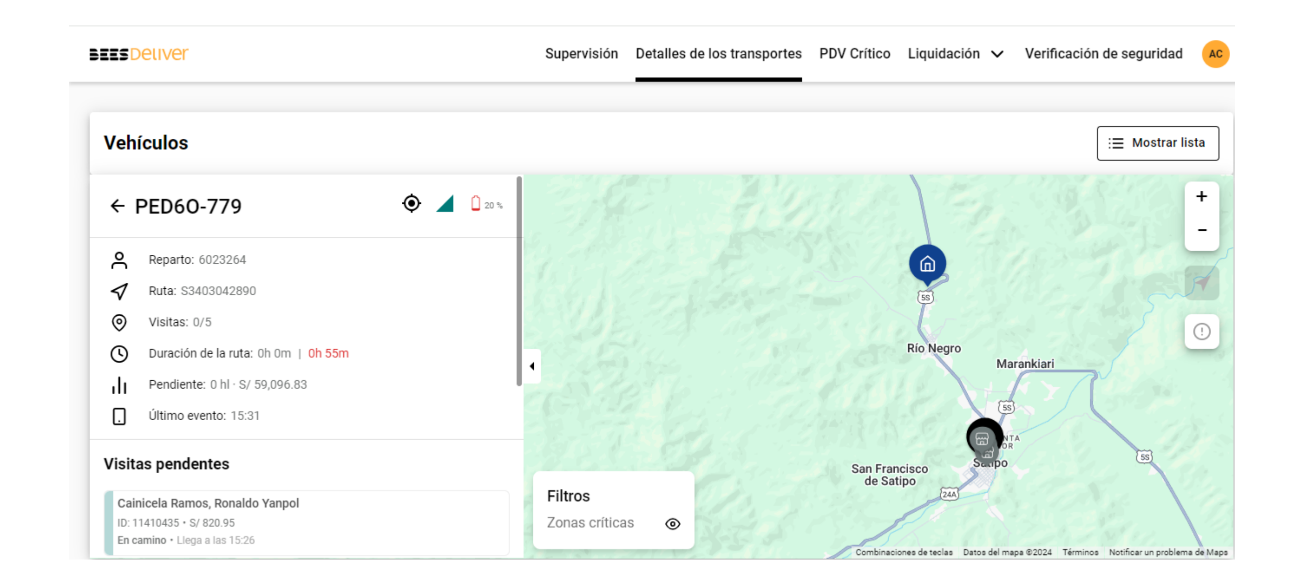
- **Seguimiento de avance FoxTROT**

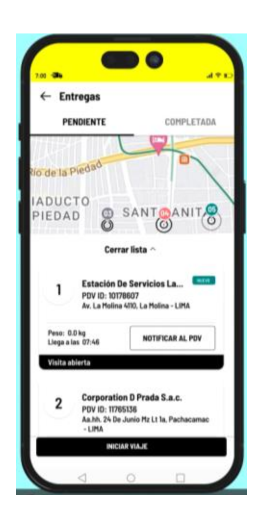
  Seguimiento de avance en ruta mediante la aplicación Foxtrot, el control se realiza en tiempo real dando visual de los pedidos atendidos y avance de ruta hasta el momento. https://app.foxtrot.io/



- **Seguimiento de avance BEES Delivery**

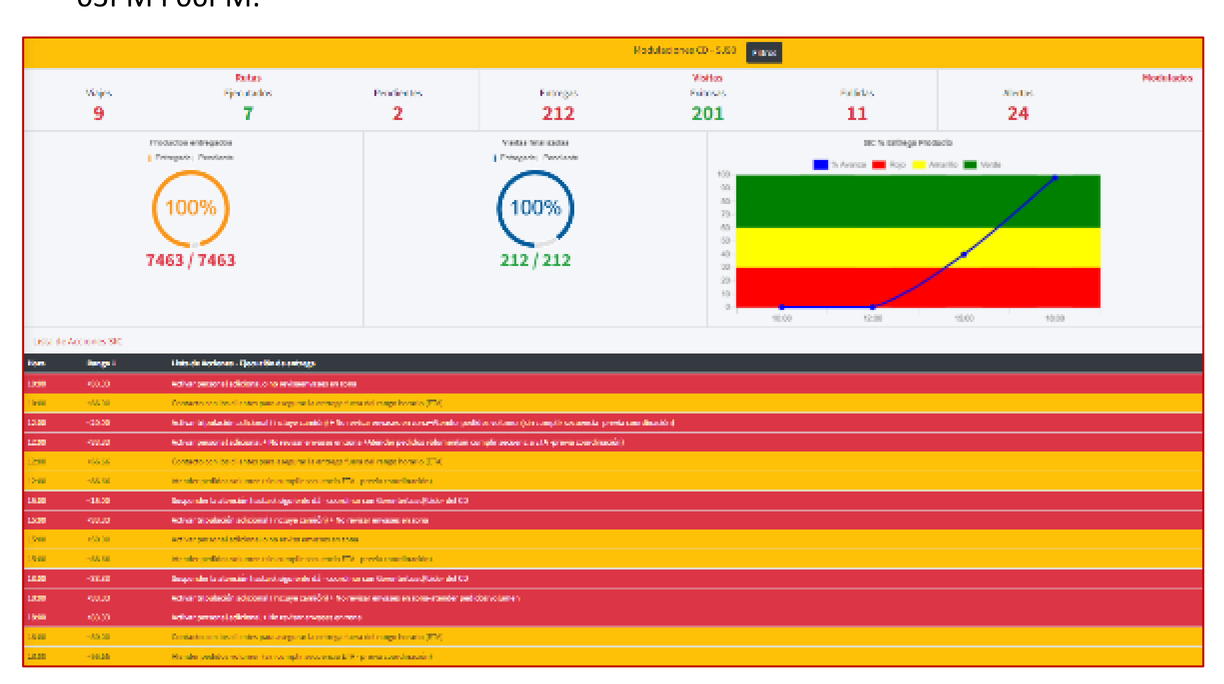
Personal de Tripulación realiza seguimiento de su avance de entregas mediante la plataforma BEES Delivery, en la cual podrán visualizar la cantidad de clientes atendidos, con 1ra visita y pendientes de atención.





- **SIC de Modulaciones RoadMap**

  Torre de control se encarga de centralizar las modulaciones enviadas durante el dia, en base a esta información se puede obtener un SIC de MR a tiempo real, el cual es compartido mediante un link y cortes a los grupos WhatsApp de interés, DPO CD y Liquidadores, el SIC muestra los indicadores reales y proyectados el 1ro es MR real en base a rechazos confirmados por personal de reparto y MR Proyectado en base a modulaciones enviadas a espera de gestión y/o respuesta. Horas de Corte 12PM I 03PM I 06PM.



1.11. APERTURA DE SEGUROS Y CORTINAS DE CAMIÓN.

APERTURA DE SEGURO DE CORTINA

- **Seguro sin resorte**

  Retirar el seguro al mecanismo de apertura.

  Levantar la palanca de sujeción y liberar el sistema de seguridad.

- **Seguro con resorte**

  Con una mano sostener el gancho.

  Con la otra mano presionar y retirar el mecanismo de sujeción.

Figura 31: Apertura de seguro de cortinas



APERTURA DE CORTINAS

- Abrir la cortina 20 cm. para verificar y corregir potencial caída de objetos que se encuentren dentro del furgón.
- Jalar la cortina colocándose en forma paralela a ella para protegerse de la caída de objetos.
- Abrir las cortinas lentamente para evitar que esta se atasque (no lanzar ni soltarla con fuerza).
- Asegurar posición final de la cortina mediante el dispositivo de sujeción.



CIERRE DE CORTINAS

- Retirar dispositivo de sujeción de la cortina.
- Cerrar la cortina lentamente para evitar que esta se atasque (no lanzar ni soltarla con fuerza).
- Empujar la cortina colocándose en forma paralela a ella para protegerse de caída de objetos.

Figura 32: Cierre de cortinas



CIERRE DE SEGURO DE CORTINA

- **Seguro sin resorte**

  Anclar mecanismo de seguridad al marco.

  Fijar la palanca de sujeción.

  Colocar el seguro al mecanismo de cierre.

- **Seguro con resorte**

  Con una mano anclar mecanismo de seguridad al marco.

  Con la otra mano colocar y presionar el mecanismo de seguridad.

Figura 33: Cierre de seguro de cortinas



RECOMENDACIONES

- Inspeccionar la manija de la cortina y verificar el estado (en caso de que la manija esté deteriorada, oxidada, rota, etc. informar inmediatamente al empresario y Supervisor T2, así como reportar en la inspección diaria).
- La manija la cual deberá ofrecer buenas condiciones de seguridad, manipulación y agarre, con ello se evitarán errores en la manipulación.
- Al retirar el seguro de la manija las manos y muñecas deben estar flexionadas generando buena fuerza de agarre.
- Al jalar la cortina se debe asegurar que las manos estén siempre a la altura del hombro y el codo flexionado. Se debe evitar los codos por encima del hombro.

1.12. DESCARGA, MANIPULACION Y TRASLADO DE PRODUCTOS I REPORTE DE HALLAZGOS "R".

1.12.1.1. MANIPULACION DE PH CON RAFIA

En caso de que el producto cargado en las unidades se encuentre asegurado con Paja, se deberá seguir el siguiente proceso de manipulación.



1.12.1.2. DESCARGA DE PRODUCTOS.

Para esta actividad la tripulación deberá tener todos sus EPP's completos, es decir casco, barbiquejo, polo o chaleco con cinta reflectiva, guantes, lentes o careta de seguridad, botines de seguridad, todos estos en buen estado para asegurar la descarga de producto en forma segura, luego realiza el siguiente procedimiento: Si el producto se encuentra en la 1ra o 2da cama y es no retornable, se descargará sin necesidad de subir al furgón. si el producto se encuentra en la 3ra cama a superior o es retornable, se cumplirá los siguientes pasos:

- **PASO1:**

Persona 1. Abrir la bandeja y pisaderas, subir sobre ella utilizando los 3 puntos de apoyo.



- **PASO2:**

Persona 1. Quitar las varillas de carga (validar previamente que no existe presión que pueda ocasionar derrumbamiento de producto.



- **PASO3:**

Persona 1. Retirar la caja y colocarla en la bandeja (retirar caja por caja).



- **PASO4:**

Persona 2. Retirar la caja de la bandeja hacia el cliente o carretilla según sea el caso.



1.12.1.3. DESCARGA DE PRODUCTOS EN NIVEL 6 Y 7.

Para realizar esta actividad se debe ejecutar respetando las condiciones de las unidades T2 mencionadas anteriormente y los pasos a pasos detallados a continuación, en caso de incumplir este procedimiento se aplicará matriz de consecuencias.

- Una vez que se encuentre sobre la bandeja el empleado auxiliar este deberá iniciar con la subida a los peldaños y/0 pisaderas para poder llegar a la 6ta o 7ma cama de la parihuela apilada.
- sujétese con la mano derecha y/o izquierdo de la asa o agarradera.
- con el pie derecho y/o izquierdo a colocarlo sobre el peldaño y/o pisadera teniendo la otra mano sobre la agarradera.
- Luego el auxiliar de reparto sin soltarse, con una mano procederá con la desestiba de producto, para después bajar de manera cuidadosa y ubicar sobre la bandeja la caja desestibada, para que los otros empleados auxiliares empiecen con el

proceso de entrega. El auxiliar de reparto debe descender de los peldaños o pisaderas para pisar la bandeja y trasladarse a otra de ellas de ser el caso.

- Luego repetirá los pasos ya mencionados anteriormente y se cruzará las bandejas hasta llegar a la zona que se descargará.

Figura 34: Apertura de seguro de cortinas



1.12.1.4. OPL DE MANIPULACION DE CARGA.

- Utilizar el EPP completo.
- Hacer uso de la metodología de Autocuidado Pare – Analice y Reinicie (PAR).
- Verificar que las bandejas del camión se encuentren en buenas condiciones.
- Usar los 3 puntos de apoyo para subir/bajar de las bandejas.
- Inspeccionar la zona de descarga identificando si existen rampas, desniveles u obstáculos.
- Verificar que la carretilla se encuentre en buenas condiciones (correcto giro de llantas, sin presencia de óxido y uniones de soldadura en buen estado).

- No exceder la capacidad de apilamiento de la carretilla (8 cajas de cerveza de 650ml).

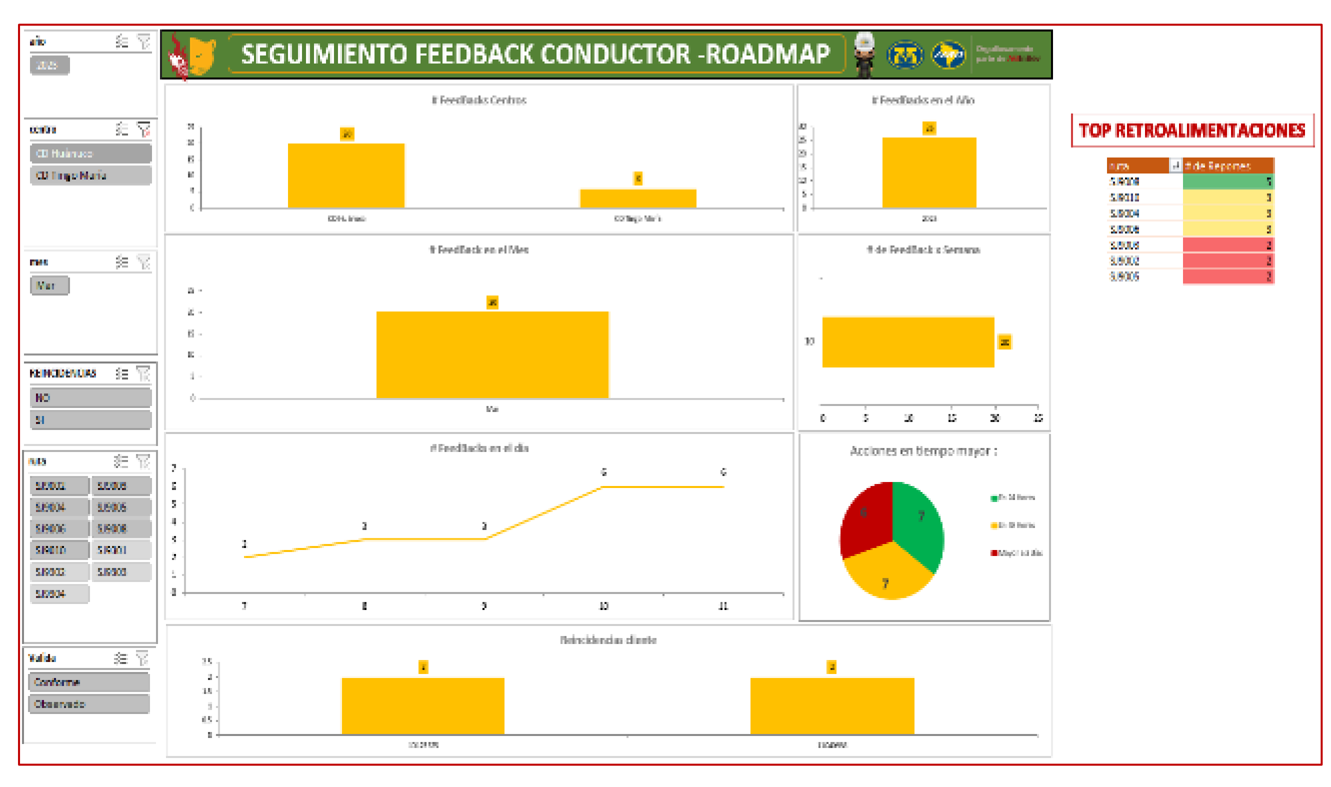


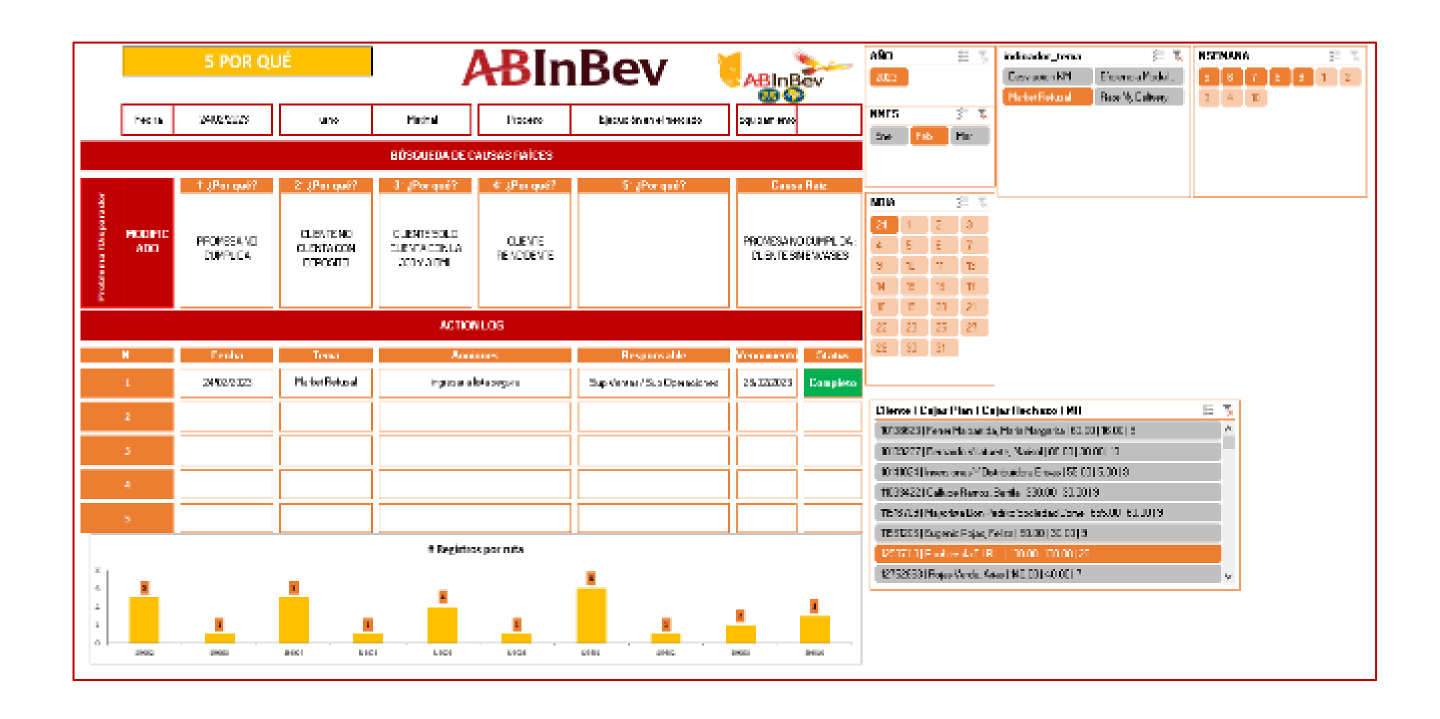
1.12.1.5. FEEDBACK DIGITAL I REPORTE EN Y POST RUTA.

De encontrarse algún problema en ruta que amerite ser reportado, el equipo de reparto deberá usar la herramienta Feedback Digital donde se levantara información como:



Seguimiento Feedback y 5W.





1.12.1.6. REPORTE DE HALLAZGOS EN RUTA - ROTURAS Y FALTANTES

Si durante el proceso de entrega se produce una rotura de producto terminado, se realizarán las acciones indicadas en la siguiente figura:

Figura 35: Segregación de rotura



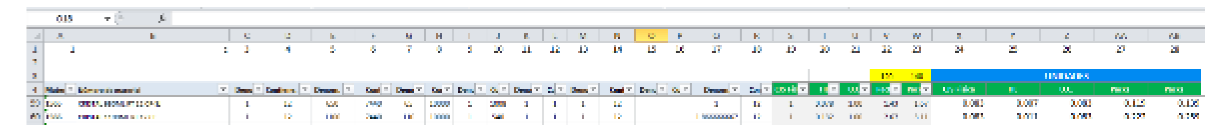


Si durante la atención a los clientes se encuentra producto dañado que proceda de esa forma desde el almacén, NO se debe entregar al cliente, segregarlo en la caja blanca y comunicar al empresario y Supervisor T2 para recibir instrucciones.

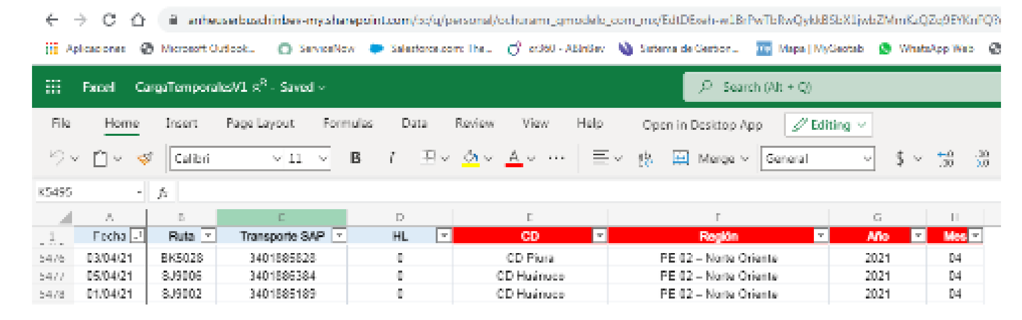
En ambos casos mencionados anteriormente, la tripulación informará al Empresario / OPL y Sup. T2 para enviar formato digital con las cantidades y los SKU identificados del mercado, deberá ser validado por el Supervisor T2 para solicitar la devolución en almacén, de ser el caso este se ejecutará al finalizar la ruta.

****** Las botellas detectadas serán cargadas a link de indicadores:** https://anheuserbuschinbev.sharepoint.com/sites/DASHBOARDT77NAO/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FDASHBOARDT77NAO%2FDocumentos%20compartidos&viewpath=%2Fsites%2FDASHBOARDT77NAO%2FDocumentos%20compartidos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2FDASHBOARDT77NAO%2FDocumentos%20compartidos%2FConsolidado%5FNacional&viewid=baa786e3%2D3af2%2D4b74%2Db79d%2Dba79b4f9a67f

En formato de HL (consultar tabla de factores).

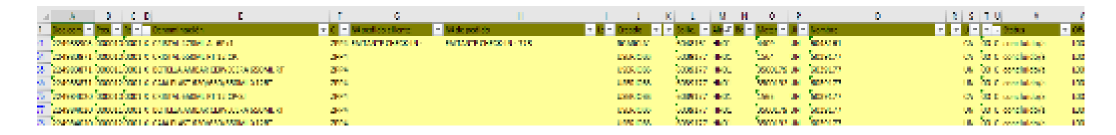


Por motivo que las faltantes no son consideradas para el cálculo de DQI, se tiene que excluir de forma manual.



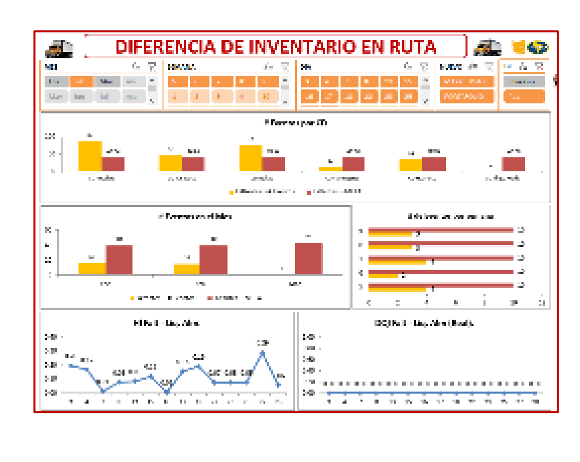
	Fecha	Ruta	Transporte SAP	HL	CD	Región	Año	Mes
5476	03/04/21	BK5028	3401885828	0	CD Piura	PE 02 – Norte Oriente	2021	04
5477	05/04/21	8J9006	3401886384	0	CD Huánuco	PE 02 – Norte Oriente	2021	04
5478	01/04/21	8J9002	3401885189	0	CD Huánuco	PE 02 – Norte Oriente	2021	04

Figura 36: Formato digital de control de PFN



Posteriormente, el Supervisor T2 llevar un control del registro de SKUS.

Figura 37: Registro de PFN



1.12.1.7. CONTROL DE LOTE DE PRODUCCION.

Para reportar los casos de productos que presentan inconformidad con la calidad e integridad en su empaque se debe reportar en el Feedback digital colocando como observación el fechado de Lote del producto.

- **FECHADO DE CERVEZAS:**



caracteres																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
L	A	T	0	1	1	2	0	0	V	2	0	M	A	Y	1	5
Lote	Planta		Línea		Hora				V	Día		Mes			Año	
R	S	:	P	5	8	1	1	1	N	-	N	A	U	I	C	5
Registro Sanitario																

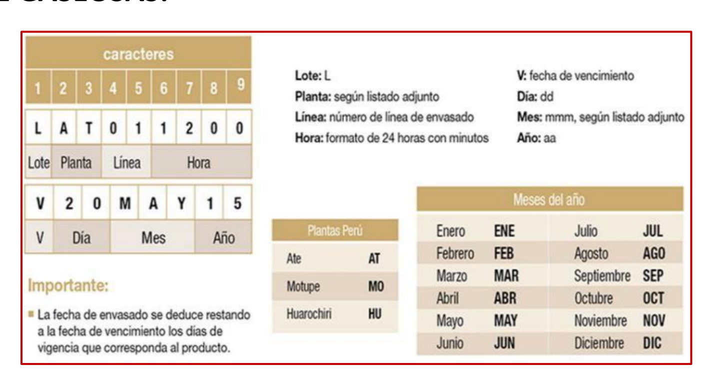
Lote: L
Planta: según listado adjunto
Línea: número de línea de envasado
Hora: formato de 24 horas con minutos
V: fecha de vencimiento
Día: dd
Mes: mmm, según listado adjunto
Año: aa

Importante:
- La fecha de envasado se deduce restando 180 días a la fecha de vencimiento (para cervezas claras) y 240 días (para las cervezas oscuras).
- El Registro Sanitario en la segunda línea no cambia.

Plantas Perú	
Ate	AT
Motupe	MO
Arequipa	AR
Cusco	CU
San Juan	SJ

Meses del año			
Enero	ENE	Julio	JUL
Febrero	FEB	Agosto	AGO
Marzo	MAR	Septiembre	SEP
Abril	ABR	Octubre	OCT
Mayo	MAY	Noviembre	NOV
Junio	JUN	Diciembre	DIC

- **FECHADO DE GASEOSAS:**



caracteres								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
L	A	T	0	1	1	2	0	0
Lote	Planta		Línea		Hora			
V	2	0	M	A	Y	1	5	
V	Día		Mes			Año		

Lote: L
Planta: según listado adjunto
Línea: número de línea de envasado
Hora: formato de 24 horas con minutos
V: fecha de vencimiento
Día: dd
Mes: mmm, según listado adjunto
Año: aa

Importante:
- La fecha de envasado se deduce restando a la fecha de vencimiento los días de vigencia que corresponda al producto.

Plantas Perú	
Ate	AT
Motupe	MO
Huarochiri	HU

Meses del año			
Enero	ENE	Julio	JUL
Febrero	FEB	Agosto	AGO
Marzo	MAR	Septiembre	SEP
Abril	ABR	Octubre	OCT
Mayo	MAY	Noviembre	NOV
Junio	JUN	Diciembre	DIC

1.13. TRASLADO DE PRODUCTO MANUAL O CARRETILLA

1.13.1.1. TRASLADO DE PRODUCTO CON CARGA MANUAL

Cargar los productos sin obstruir visibilidad del camino y utilizando una buena postura, realizar el traslado de 2 paquetes o cajas (PT de referencia six pack 330ml, gaseosas de 3,000ml, 1,500ml, 1000ml, 500ml y 330ml) .

- Para el traslado manual de cajas de 650ml, se llevará 2 cajas por jornada.
- Para el traslado manual de cajas de 1L, se llevará una sola caja por jornada.

Colocar las cajas en la zona acordada con el cliente, la cual no debe obstaculizar salidas, vías peatonales y/o tránsito vehicular.



1.13.1.2. DESCARGA Y TRASLADO DE PRODUCTO MARKET PLACE.

- Personal apertura la Bodega Lateral de Market Place, y procederá a retirar la bandeja telescópica para la visualización correcta del producto a Manipular.
- En caso de que el producto sea Marketplace Caja estará ubicado en la Caja Negra, en caso sea Marketplace Botellas estarán ubicados en la Caja Amarilla.

MARKET PLACE: CAJAS - UNIDADES

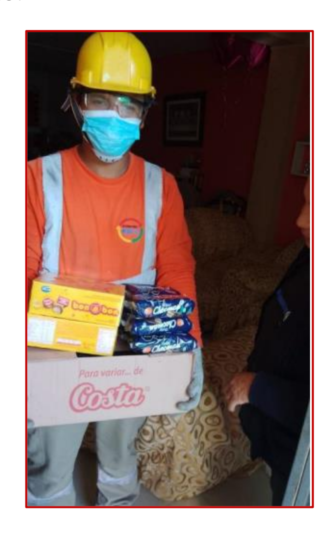


MARKET PLACE: BOTELLAS



1.13.1.3. MANIPULACION Y TRASLADO DE MARKETPLACE UNIDADES.

En caso de que el producto a trasladar sean Cajas pequeñas o Unidades, Auxiliar deberá realizar el retiro del producto de 03 Cajas pequeñas como máximo, y estas serán trasladas al cliente, cuidando que la integridad del producto no se vea afectada por presión o caídas.



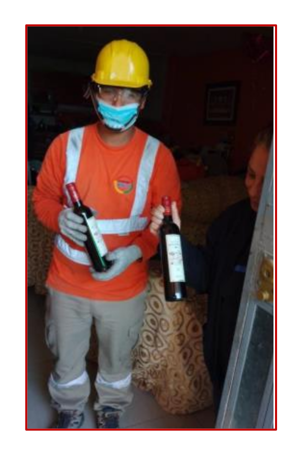
1.13.1.4. MANIPULACION Y TRASLADO DE MARKETPLACE ENLATADOS.

En caso de que el producto a trasladar sea Latas, se deberá hacer uso de las carretillas siempre que exceda a 01 plancha de leche o 01 Cajas de Conservas, para esto se deberá apilar el producto asegurando que no haya golpes o deterioros en el enlatado.



1.13.1.5. MANIPULACION Y TRASLADO DE MARKETPLACE BOTELLAS.

En caso de que el producto a trasladar sea embotellado, se deberá revisar previamente la presentación del producto teniendo en cuenta las Oz o Libraje, en caso de que las botellas excedan las 02 unidades, el traslado se deberá realizar utilizando una Caja con separadores, la cual podrá ser reemplazada por un CPC en buen estado. Se debe garantizar evitar caída de producto que generen roturas.



1.13.1.6. DESMONTAJE Y MONTAJE DE CARRETILLAS.



Consideraciones:

• Antes de utilizar la carretilla verificar el buen estado y utilizar la metodología PAR.

• No exceder la capacidad equivalente de 8 cajas de cerveza 650ml, en producto.

• No exceder el peso de 120kg en producto terminado.

• Validad que no haya peatones o vehículos en el trayecto.

• Evitar transitar por huecos y/o baches.

1.13.1.7. TRASLADO DE PRODUCTO EN CARRETILLAS.

Cargar los productos en la carretilla sin obstruir visibilidad del camino, realizar el traslado de paquetes o cajas de producto no retornable equivalentes a 8 cajas de cervezas de 650ml. Como máximo. (PT de referencia six pack de latas o botellas de cerveza de 330ml, gaseosas de 3,000ml, 1,500ml, 1000ml, 500ml y 330ml).

- Para el traslado cajas de cerveza de 650ml, y 1000ml, se llevará 8 cajas como máximo.
- Colocar el producto en la zona acordada con el cliente, la cual no debe obstaculizar salidas, vías peatonales y/o tránsito vehicular.

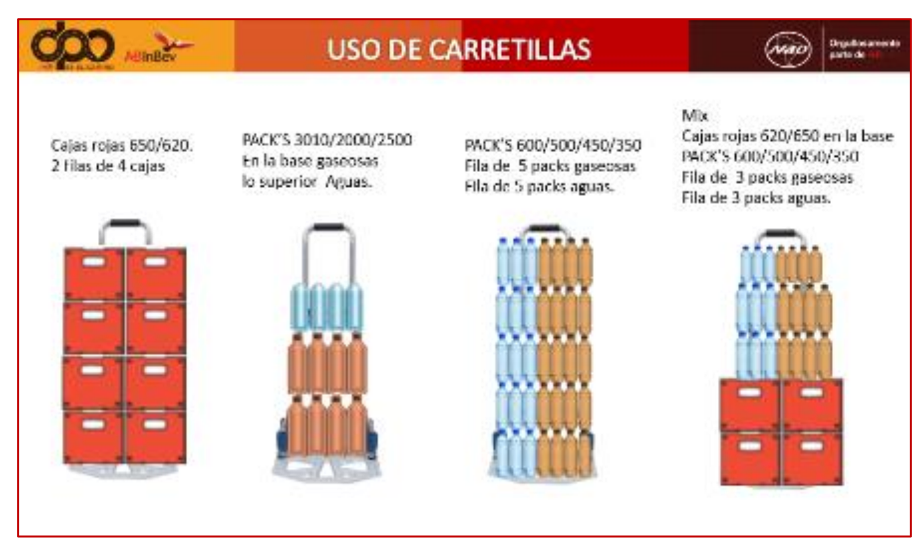


Controles:

Cuando se realice la manipulación y levantamiento de las cajas/productos se debe:

- Colocar los pies alrededor de la caja/producto y el cuerpo encima de ella; o intente acercar lo más posible su cuerpo a la carga por la parte delantera de ésta.
- Utilizar los músculos de las piernas para levantar la caja/producto y enderezar la espalda.
- Levantar la carga y atraerla lo más cerca posible al cuerpo.
- El peso máximo para cargar por persona, sin carretilla, es de 25Kg. Si la carga supera este peso se debe solicitar apoyo a sus compañeros.
- Se debe respetar el peso máximo a cargar, tal como aparece en cada carretilla.
- La carga no debe interferir con la capacidad de realizar movimientos, ni impedir la visión, ni disminuir la destreza manual.
- Comprobar que se dispone del espacio suficiente para el manejo de las cajas/productos y también que el recorrido esté libre de obstáculos.
- Comprobar el estado de la superficie de la caja y de los envases, por la existencia de bordes cortantes, astillas, suciedad, humedad, etc.
- No se debe lanzar las cajas y/o envases al momento de cargar y descargar el producto.

1.13.1.8. OPL USO DE CARRETILLA.







1.14. RECOJO DE ENVASES DE INTERCAMBIO & CLASIFICACION

1.14.1.1. INTERCAMBIO PARA RECOJO DE ENVASES.

- Solicitar al cliente la entrega de los envases y verificar que estos cumplan con la especificación establecida.
- El auxiliar de reparto inicia el proceso de verificación del envase.
- En cuanto a calidad, solicitar al cliente completar o cambiar el envase si estuviera dañado, con sucio imposible, pico roto o rajado ya que por estándares de calidad estos no podrán ser recibidos por el personal de reparto.
- Si el cliente no tuviera envases para completar o devolver se procede solicitar autorización del Gerente de Ventas para efectuar SDG (préstamo de envase, depósito en garantía) para ello el reparto deberá comunicar estos casos al Supervisor T2.
- Los formatos que están sujetos a intercambiabilidad de envases con producto son todas las marcas en presentación vidrio retornable 620, 650 e Inka, es decir que el reparto deberá recoger cualquier envase de estas presentaciones que no necesariamente es el formato que se entrega como producto terminado.
- La excepción se presenta en el recojo de envases de Brahma cuyo intercambio solo debe ser de esta misma presentación, de presentarse algún inconveniente con el cliente el personal de reparto se comunicará con el Supervisor T2 para solicitar la autorización de recepcionar envases de otro formato que no sea Brahma.
- Las actividades a continuación deben realizarse entre 2 personas:
  - Persona 1: Subir a la bandeja de vehículo
  - Persona 2: Colocar las cajas con envases vacíos en la bandeja
  - Persona 1: Retirar las cajas con envases vacíos de la bandeja
  - Persona 1: Apilar las cajas con envases vacíos en el furgón

- Persona 1: Asegurar las cajas con la varilla según los niveles de apilamiento.

Asegurar el distanciamiento en todo momento.

- Persona 1: Baja, cierra y asegura la bandeja.

Figura 38: Recojo de envases



A) RECOMENDACIONES

- Colocar los pies alrededor de la caja/paquete y el cuerpo encima de ella, o intente acercar lo más posible su cuerpo a la carga por la parte delantera de ésta.
- Utilizar los músculos de las piernas para levantar la caja/paquete y enderezar la espalda.
- Adoptar una postura adecuada para evitar dolores musculo esqueléticos.
- Levantar la carga y atraerla lo más cerca posible al cuerpo para evitar lesiones.
- Usar los 3 puntos de apoyo para subir/bajar de las bandejas.

1.14.1.2. CONTROL DE CALIDAD PARA RECOJO DE ENVASES.

- Solicita a cliente, cambiar los envases si estuvieran dañados, con sucio imposible, pico roto, pico rajado.
- Validar y solicitar el cambio de envases que no pertenezcan a la organización.
- Por estándares de calidad ningún envase que presente las condiciones antes mencionadas podrá ser recibido.



1.14.1.3. VALIDACION DE SEGREGACION - CLASIFICACIÓN

- El cliente deberá entregar los envases segregados por presentación de producto.
- AUX debe validar que las cajas se encuentren completas y con los envases segregados por presentación.
- En caso sea necesario, personal de reparto deberá realizar a la segregación de botellas previa a la carga de envases.
- Las unidades 672 / 240 que laboren como Trick & Truck o FT02, pueden entregar los envases sin realizar la segregación previa.
- AUX deberá contar con todos sus EPP previa a cualquier manipulación que vaya a realizar.



1.15. CIERRE DE SEGUROS Y CORTINAS.

CIERRE DE CORTINAS

- Retirar dispositivo de sujeción de la cortina.
- Cerrar la cortina lentamente para evitar que esta se atasque (no lanzar ni soltarla con fuerza).

- Empujar la cortina colocándose en forma paralela a ella para protegerse de caída de objetos.

Figura 39: Cierre de cortinas



CIERRE DE SEGURO DE CORTINA

- **Seguro sin resorte**

  Anclar mecanismo de seguridad al marco.

  Fijar la palanca de sujeción.

  Colocar el seguro al mecanismo de cierre.

- **Seguro con resorte**

  Con una mano anclar mecanismo de seguridad al marco.

  Con la otra mano colocar y presionar el mecanismo de seguridad.

Figura 40: Cierre de seguro de cortinas



RECOMENDACIONES

- Inspeccionar la manija de la cortina y verificar el estado (en caso de que la manija esté deteriorada, oxidada, rota, etc. informar inmediatamente al empresario y Supervisor T2, así como reportar en la inspección diaria).

- La manija la cual deberá ofrecer buenas condiciones de seguridad, manipulación y agarre, con ello se evitarán errores en la manipulación.
- Al retirar el seguro de la manija las manos y muñecas deben estar flexionadas generando buena fuerza de agarre.
- Al jalar la cortina se debe asegurar que las manos estén siempre a la altura del hombro y el codo flexionado. Se debe evitar los codos por encima del hombro.

1.16. VALIDACION DE ENTREGA "V"

Liquidador debe solicitar la validación de los productos descargados al cliente, indicando el detalle de SKU entregados vs factura. en caso de presentar alguna diferencia esta deberá ser solucionada previo al retiro de la unidad del POC.

CONTROLES

- El ascenso al vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo, el vehículo deberá estar totalmente detenido.
- El vehículo debe estar apagado.
- Adoptar una postura adecuada para evitar dolores musculo esqueléticos.
- El descenso del vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo, el vehículo deberá estar completamente detenido.
- La tripulación deberá colocarse el cinturón de seguridad antes de que el conductor inicie la marcha del vehículo previa vuelta 360.

1.17. EJECUCION DE COBRANZA DE PEDIDO I MODELO ALTERNATIVO DE COBRANZA, CREDITO Y CONTADO "I"

1.17.1.1. EN CASO DE SER UN CLIENTE AL CREDITO.

- El liquidador debe indicar que no tiene deuda pendiente en el BEES Delivery .
- El liquidador debe imprimir la factura/boleta electrónica, sellarla y hacerla firmar.

- El liquidador debe imprimir, entregar sellado y hacer firmar el recibo de cobranza.
- El liquidador debe quedarse con el documento firmado y entregarle una copia al cliente.

1.17.1.2. EN CASO DE SER UN CLIENTE CON UN CREDITO VENCIDO.

- El liquidador debe indicar al cliente el monto total a pagar en el BEES Delivery teniendo en cuenta las partidas vencidas.
- El cliente debe cancelar el monto del crédito vencido.
- El liquidador debe registrar la cancelación de la deuda en el SmartPhone.
- El liquidador debe imprimir, entregar sellado y hacer firmar el recibo de cobranza.
- El liquidador debe quedarse con el documento firmado y entregar una copia al cliente.

1.17.1.3. EN CASO DE CLIENTE CUENTE CON PEDIDO PAGO AL CONTADO.

- El liquidador debe imprimir la factura/boleta electrónica.
- Realizar cobranza.
- Procesar la actividad de cobro en el SmartPhone plataforma BEES Delivery e imprimir el recibo de cobranza.
- Firmar el recibo de cobranza y factura/boleta.
- Quedarse con el documento firmado y entregarle una copia al cliente.

TIPOS DE PAGOS ACEPTADOS

- **Pago en efectivo:** se debe verificar la autenticidad de los billetes y moneda. Recomendar al cliente el pago bancarizado para evitar problemas, por seguridad y para agilizar su proceso de atención.
- **Pago con voucher:** se debe de exigir el documento original si es del mismo día y si no se ha cargado el abono en la cuenta del cliente, verificar que el código corresponda al cliente y validar el abono a la cuenta por medio del área de BackOffice/Operaciones.

- **Pago con transferencia bancaria:** se debe de verificar la operación bancaria con el área caja / operaciones.
- **Pago con cheque:** verificar que el documento esté bien emitido (nombre, fecha y monto) sin borrones ni enmendaduras *No se aceptan cheques diferidos*.
- **YAPE:** APP Servicios de Pago.





1.17.1.4. EN CASO DE CLIENTE NO RECONOCE DEUDA.

- **LIQUIDADOR** deberá emitir una alerta de modulación con el motivo indicado y el monto de la deuda no reconocida.
- **LIQUIDADOR** deberá llamar al equipo de B.O para que este pueda validar que la deuda cargada en el BEES Delivery sea la correcta.
- BO valida en el SAP y revisa cuentas anteriores para ver las compensaciones de los Boucher versus los pedidos realizados.

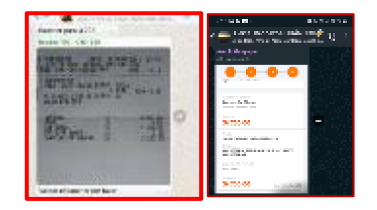
- Si en caso se ve que la cuenta esta sin deuda, entonces se negocia con el cliente para que realice la recepción con cargo a revisar cuentas con Boucher en físico a cargo del BDR y Sup. Operaciones.
- Si en caso al revisar la cuenta, se evidencia la deuda, y aún el cliente no reconoce, se procede seguir el protocolo de modulación.

1.17.1.5. PROCESO DE VALIDACION DE BOUCHER I TRANSFERENCIA

En proceso de atención, si un cliente hace entrega de un Boucher como medio de pago liquidador debe seguir el siguiente proceso.

- En caso Boucher no figure como deposito en BEES Delivery, se deberá validar que documentos sea legible y con una antigüedad no mayor a 7 días.
- Liquidador llamara a Equipo de BO para solicitar valide si movimiento se encuentra en sistema.
- Asistente de BO, validara mediante la transacción Fbl5n de SAP considerando la fecha de depósito y monto.
- En caso de que Documento aun no haya sido utilizado en alguna entrega anterior o para pago de alguna deuda de cliente, asistente de BO otorgara el VB a liquidador para que haga uso de este.
- En caso de que se valide que documento ya fue usada en un procedimiento anterior, se le notificara al cliente con la solicitud de que pueda cancelar el monto adeudado utilizando otro medio de pago.
- En caso de que cliente no desee realizar el abono necesario o no cuente con dinero, se debe seguir el proceso de modulación.

Figura 41: Validación de pagos con voucher/transferencia electrónica.



1.17.1.6. EN CASO CLIENTE USE MODELOS ALTERNATIVOS DE COBRANZA.

- YAPE

  Los clientes pueden solicitar realizar el pago de su pedido utilizando el aplicativo de YAPE donde tenemos la opción de pago de servicio.

1.18. RECAUDO DE DINERO EN EFECTIVO / DEPOSITO EN CAJA FUERTE

1.18.1.1. DEPOSITO DE DINERO EN CAJA FUERTE

Una vez realizada la cobranza y previo a retirarse del POC, LIQ deberá validar que el efectivo se encuentre completo según lo indicado en el BEES Delivery.

- LIQ debe siempre estar atento y verificar que en el lugar de trabajo no haya persona de dudosa reputación o grupos de personas que se encuentren en observación tenga una clave o señal con sus compañeros (aplicar metodología SAFE).
- LIQ deberá trasladar el efectivo hacia la unidad de reparto.
- Una vez dentro de la unidad, LIQ asegurara la puerta del vehículo.
- LIQ Ingresara el dinero cobrado dentro de la caja Fuerte, asegurando que no quede nada dentro de la ranura de ingreso.
- LIQ deberá respetar la política de seguridad y no deberá portar más efectivo del necesario para vuelto en sus bolsillos.
- Todo dinero debe ser depositado en la caja fuerte, por ningún motivo se avanzará a otro Cliente sin realizar este paso previo.

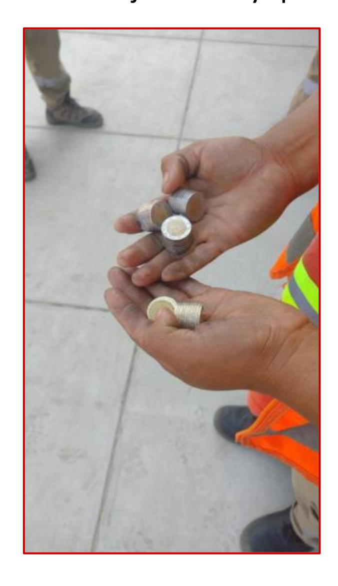
1.18.1.2. POLITICA DE COBRANZA Y DINERO DE CAMBIO.

Sobre el manejo del dinero producto de las cobranzas, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Las llaves de las cajas de seguridad no deberán NUNCA ser portadas por los tripulantes, tendrán que permanecer en el lugar reservado dentro del Centro de Distribución para tal efecto.
- El dinero recaudado deberá guardarse obligatoriamente en la caja de seguridad instalada en cada vehículo inmediatamente después de realizada

cada operación, no debiendo colocarse por tal motivo en lugar distinto al indicado.

- El responsable de la tripulación deberá portar como máximo S/. 200.00 incluyendo el sencillo reservado para cambio.
- De producirse algún asalto o robo, deberá reportarse el hecho inmediatamente al Empresario y Supervisor de Transporte de Reparto. A continuación, deberán acercarse a la comisaría más cercana para registrar la denuncia respectiva.
- Al culminar las entregas del día, el liquidador de reparto luego de retirar el dinero de la caja fuerte verificará el correcto estado de la caja fuerte (cierre adecuado de la puerta de la caja fuerte y que no presente daños).



1.18.1.3. DIRECTIVAS DE VB PARA COBRANZA DE EFECTIVO EN MONTOS > A 3500

Se podría realizar cobranzas bajo este criterio solo en zonas alejadas sin presencia de entidades bancarias o sábados y Feriados.

Las zonas registradas sin presencia de entidades bancarias son: Rutas lejanas:

- **CHANCHAMAYO:** Villa Rica, Pichanaki, Oxapampa.

SOLES	APROBACIÓN
Entre 2k y 3.49k	Visto Bueno Supervisores de CD y Champions.
Entre 3.5k y 5k	Visto Bueno GRO
Mayores a 5k	Visto Bueno director o Gerente Logística Nacional

********** Zonas Catalogadas como N3-N4 no entran bajo esta excepción, y se aplica la policita de Cobranzas.**

1.18.1.4. LINEAMIENTO DE COBRANZA EN MONEDAS.

Durante el proceso de atención, si un cliente desea realizar el pago de su pedido haciendo uso de monedas de las denominaciones vigentes, este no deberá exceder el monto de los 200 Soles.

- En caso cliente exceda este monto se deberá seguir el proceso de modulación y reforzar el uso de modelos alternativos de cobranza.
- Como mensaje final, liquidador deberá reforzar con cliente el uso de denominaciones mayores o bancarización.



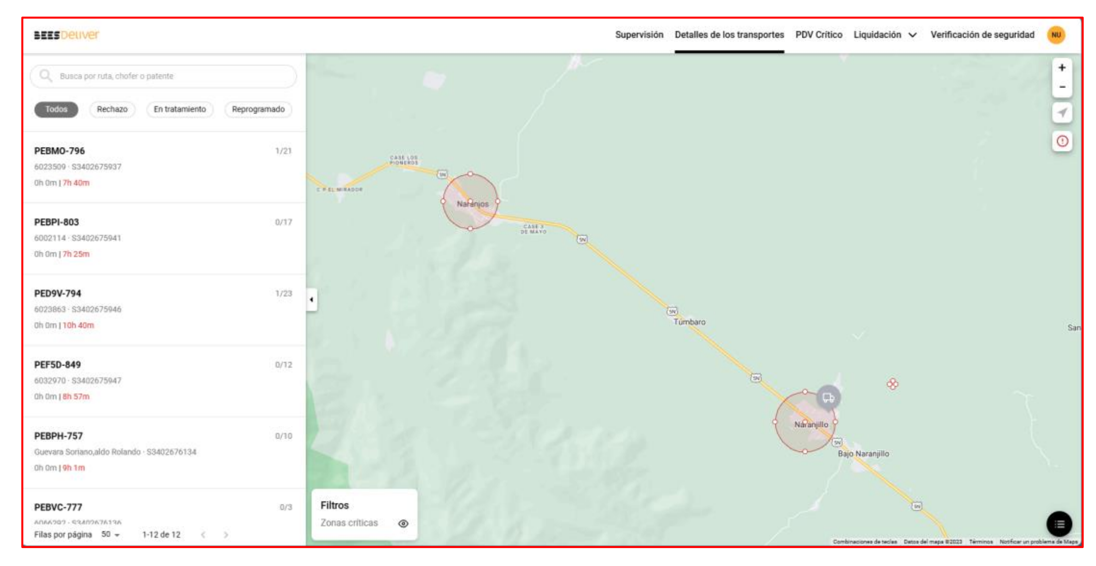
1.18.1.5. POLITICA DE COBRANZA EN TERRITORIOS N3 – N4

La identificación de zonas N3 se realizarán previamente por el equipo del CD, teniendo en consideración los últimos eventos de asalto en el sector o la peligrosidad de este.

- CD Compartirá al equipo de reparto diariamente una visual de los clientes catalogados como “N3-Bancarización Obligatoria”, en Hojas de ruta y RoadMap.
- Liquidador deberá realizar la identificación de las zonas N3 del día, durante el proceso de ruteo previo a la salida en ruta.

- Clientes N3 y N4 serán atendidos teniendo en cuenta que no se deberá exceder las 2:00 PM.
- La bancarización es obligatoria por lo que no se tiene permitido el cobro en efectivo sin posibilidad de excepción.

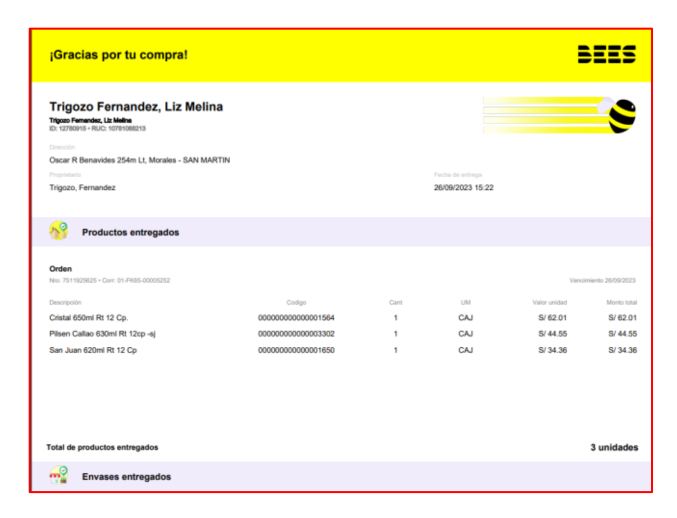
En caso un cliente catalogado como N3 no desee utilizar los métodos alternativos de cobranza, se deberá seguir el proceso de modulación.



1.19. RECIBIR, ENTREGA DE DOCUMENTOS, DESPEDIDA, DESPLIEGUE DE NRO ATENCION AL CLIENTE, Y SOLICITUD CALIFICACION RMD “R”

1.19.1.1. ENTREGA DE DOCUMENTOS

- **LIQUIDADOR** debe solicitar la conformidad de entrega del Producto y recepción de documentos digitales.
- Una vez validada la entrega, liquidador verifica que la prueba de visita le llegue de forma digital asegurando que estos cuenten con una firma del cliente como conformidad.



¡Gracias por tu compra!

BEES

Trigozo Fernandez, Liz Melina

Trigozo Fernandez, Liz Melina
ID: 12780915 • RUC: 10781088213

Dirección
Oscar R Benavides 254m Lt, Morales - SAN MARTIN

Propietario
Trigozo, Fernandez

Fecha de entrega
26/09/2023 15:22

Productos entregados

Orden
Nro: 7511925625 • Corr: 01-FK65-00005252

Vencimiento 26/09/2023

Descripción	Codigo	Cant	UM	Valor unidad	Monto total
Cristal 650ml Rt 12 Cp.	000000000000001564	1	CAJ	S/ 62.01	S/ 62.01
Pilsen Callao 630ml Rt 12cp -sj	000000000000003302	1	CAJ	S/ 44.55	S/ 44.55
San Juan 620ml Rt 12 Cp	000000000000001650	1	CAJ	S/ 34.36	S/ 34.36

Total de productos entregados — 3 unidades

Envases entregados

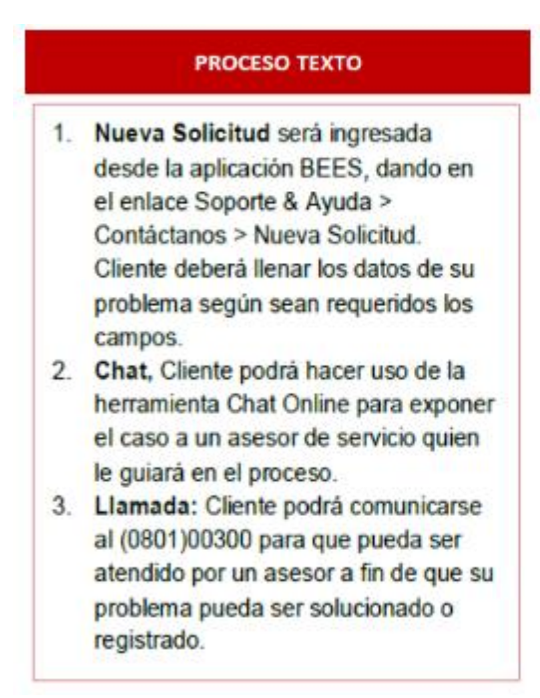
- Una vez concluido el proceso, la tripulación de reparto debe despedirse del cliente de manera cordial y respetuosa. recordándole el # de atención al cliente
- Los clientes de Backus tienen a disposición la línea de servicio al cliente 0800 03000 donde pueden levantar quejas y reclamos por el servicio brindado por la tripulación que realiza las respectivas entregas o cualquier inconformidad con los productos.

1.19.1.2. SOPORTE A APERTURA, SEGUIMIENTO Y SOLUCION A RECLAMOS.

➢ **AYUDA PARA APERTURA DE RECLAMO EN PDV**

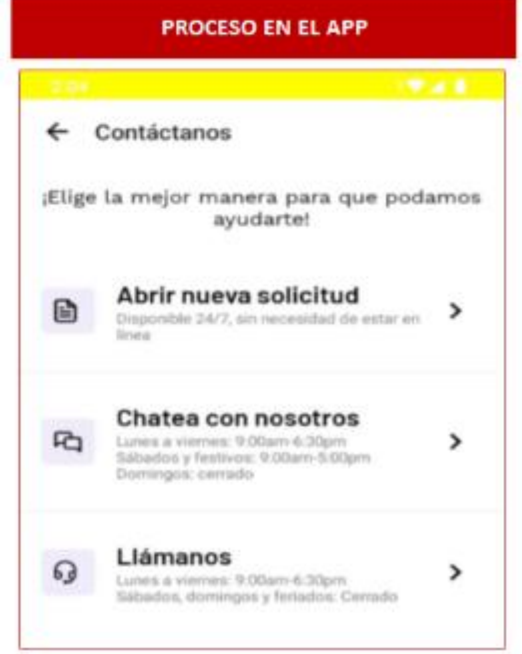
- Liquidador deberá culminar la atención siempre indicando al cliente si tuviera algún problema o reclamo en que ayudar.
- Liquidador deberá brindar el soporte necesario al cliente para que dicho reclamo pueda ser solucionado en el PDV, comunicándose con las diversas áreas, Comercial, BackOffice, Almacén, Reparto según sea el origen del problema.

En caso de que cliente tenga la necesidad de ingresar el reclamo formalmente, liquidador deberá dar a conocer los canales de atención.



PROCESO TEXTO

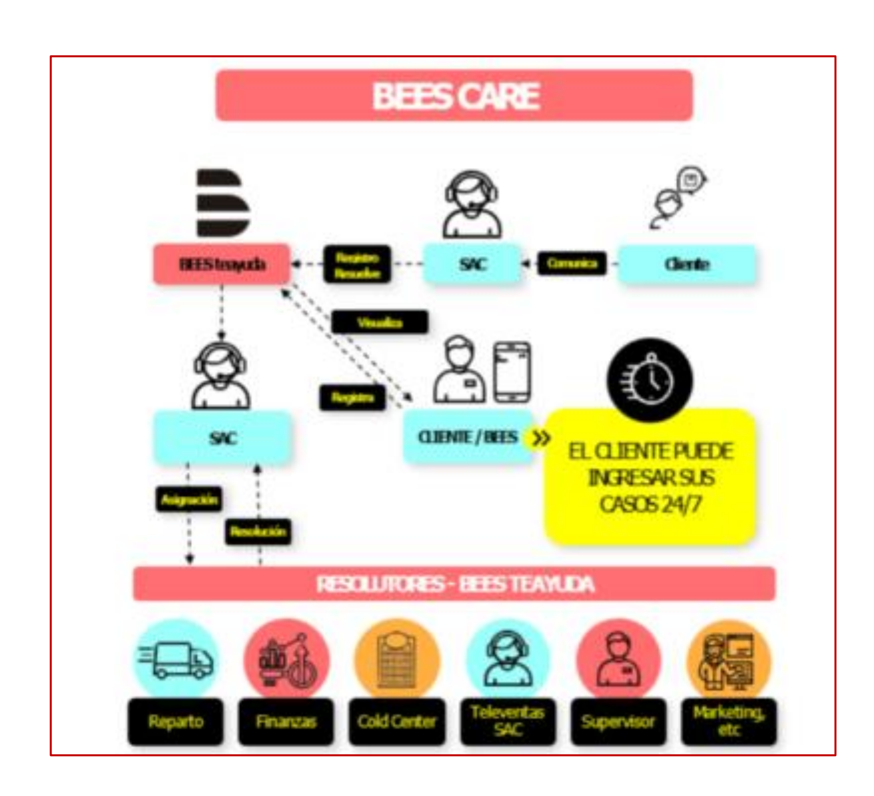
1. **Nueva Solicitud** será ingresada desde la aplicación BEES, dando en el enlace Soporte & Ayuda > Contáctanos > Nueva Solicitud. Cliente deberá llenar los datos de su problema según sean requeridos los campos.
2. **Chat,** Cliente podrá hacer uso de la herramienta Chat Online para exponer el caso a un asesor de servicio quien le guiará en el proceso.
3. **Llamada:** Cliente podrá comunicarse al (0801)00300 para que pueda ser atendido por un asesor a fin de que su problema pueda ser solucionado o registrado.



i

- **SEGUIMIENTO FLUJOGRAMA DE RECLAMO**

Flujo de Ingreso y seguimiento de reclamos.





➢ **TIEMPOS DE SOLUCION DE RECLAMOS**

Una vez los reclamos son asignados a los responsables (Team T2), se identifica la localidad del cliente y tipo de

reclamo, para establecer el tiempo máximo de solución del Ticket, este nuevo periodo es compartido al cliente

mediante llamada o la plataforma **BEESCARE**.

Rubro	Tipo de Reclamo	Territorio Local	Territoreo Valle + 1 Hr Distancia	Territoreo Valle +2 Hrs Distancia	Medio de Atencion
Atención / Relación con cerveceria	Atención / Relación con cerveceria - Daños a la propiedad y comportamiento imprudente	24 Horas	48 Horas	72 Horas	Visita a Cliente
	Atención / Relación con cerveceria - Problema o falta de servicio – Reparto	24 Horas	48 Horas	48 Horas	Visita o Llamada a Cliente
Ayuda con la aplicación	Ayuda con la aplicación - Precios / promociones / descuentos	24 Horas	48 Horas	48 Horas	Llamada & Escalamiento
Programa de puntos	Programa de puntos - Problemas con programa de puntos	24 Horas	48 Horas	48 Horas	Llamada & Escalamiento
Reclamos & Asuntos financieros	Reclamos & Asuntos financieros - Problemas con deudas	48 Horas	48 Horas	48 Horas	Llamada & Escalamiento
	Reclamos & Asuntos financieros - Solicitud de documentos financieros	24 Horas	24 Horas	24 Horas	Llamada
Soporte en Relación a un pedido	Soporte en Relación a un pedido - Devolución de producto no confome	48 Horas	72 Horas	96 Horas	Visita o Llamada a Cliente
	Soporte en Relación a un pedido - Pedido no enviado / incompleto	48 Horas	72 Horas	96 Horas	Visita o Llamada a Cliente
	Soporte en Relación a un pedido - Status del pedido	24 Horas	24 Horas	24 Horas	Llamada

1.19.1.3. OPL SEGUIMIENTO.



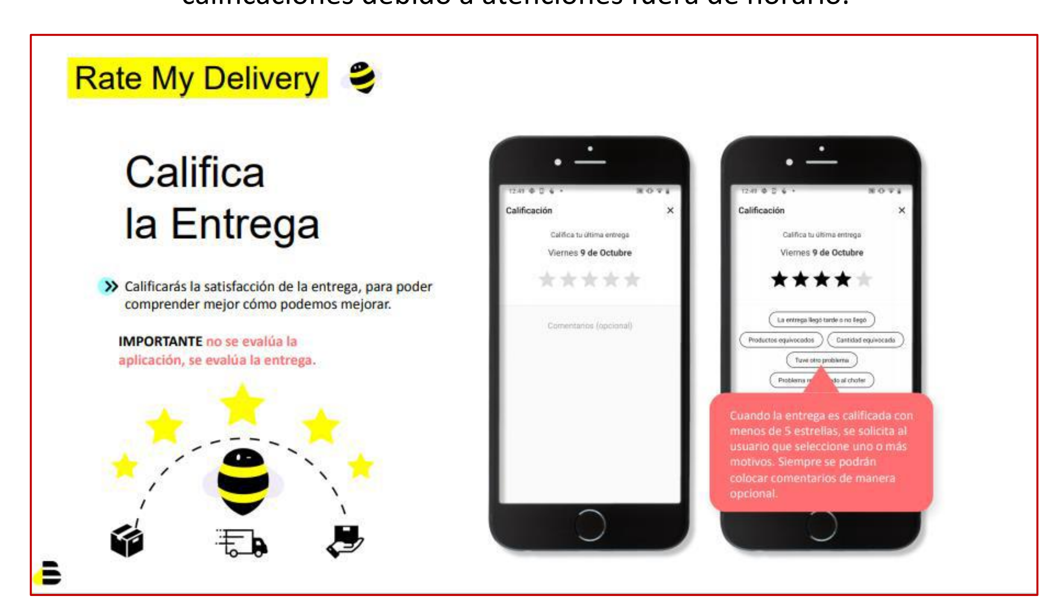
1.19.1.4. MATRIZ DE CONSECUENCIA DE RECLAMOS.

El seguimiento de reclamos contiene una Matriz de consecuencia en base a su criticidad y reincidencia.

Tipo	SubTipo	Descripción	Criticidad	1era Vez	2da Vez	3ra Vez	4ta Vez	5ta Vez	Periodo
Para no autorizada		Detenerse en un punto que no sea necesario como parte de la ruta programada.	Bajo	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 1 día	Suspensión 3 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación **	Semestral
Entrega Producto en Mal Estado		Entrega de producto en mal estado. Ello involucra la no verificación del producto a entregar. Ejemplo: Producto vencido, chancado, etc.	Bajo	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 3 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación**		Semestral
Rechazo con motivo no valido		Registrar un motoivo de rechazo que no se ajuste a lo real.	Bajo	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 1 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación**		Semestral
Entrega de Producto Incorrecto		Entrega de producto incorrecto. No se entrega el producto correcto de acuerdo al pedido del cliente	Bajo	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 3 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación**		Semestral
Entrega de documentación Incompleta		No entrega de documentos contables al cliente: Recibo de Cobranza y Factura. Asi mismo incluye el no exigir la conformidad de la atención a través de la firma de los recibos de cobranza y factuas.	Bajo	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 3 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación**		Semestral
Error en la Cobranza		Equivocación por error en los cobros realizados a los clientes por exceso o por defecto. Falta de Predisposición a explicar los cobros al cliente.	Bajo	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 3 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación**		Semestral
Entrega Producto Incompleto		Entrega de producto faltante o incompleto. No asegurarse de las cantidades exactas y tipos de producto a entregar de acuerdo al pedido del cliente.	Grave	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 1 semana	Desvinculación**			anual
Actitud Descortes*		Falta de respeto al cliente, mala predisposición para atender al cliente en la entrega del producto y la explicación de los recibos a entregar.	Grave	Llamada de Atención/ Reinducción	Suspensión 1 semana	Desvinculación**			anual
Rechazo sin llegar al POC		El reparto Rechazo un pedido sin llegar al POC sin tener VB por parte de su EDT.	Grave	Suspensión 1 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación**			anual
Ruta SIF (No acatar retorno)		No acatar la indicacón de rentornar al centro de distribución.	Grave	Suspensión 1 día	Suspensión 1 semana	Desvinculación**			anual
Hurto o Robo Comprobado		Hurto o robo comprobado de producto o dinero al cliente durante la atención del mismo.	Muy Grave	Desvinculación**					No tiene

1.19.1.5. SOLICITUD DE CALIFICACION RATE MY DELIVERY > 04 ESTRELLAS.

- Al término de la despedida Liquidador indicará al cliente si tubo algún problema con su atención, en caso de tener alguna observación deberá elevar lo indicado y dará la solución al cliente de manera presencial, aplicando el procedimiento de solución de quejas, reclamos en PDV.
- **LIQUIDADOR** deberá reforzar con el cliente la calificación corresponde a su proceso de atención, recordando que el puntaje va de 01 a 05 estrellas, siendo 05 el puntaje máximo a obtener.
- Al ser una actividad critica se realizará la medición de manera diaria en la rutina matinal como **# de Calificaciones < 04 Estrellas** recibidas durante la Jornada.
- Con ayuda de la visual SIC DE AVANCE DE ATENCIONES, se deberán activar acciones según la criticidad, ayudando así a que se reduzca el factor de bajas calificaciones debido a atenciones fuera de horario.



1.20. VUELTA 360 – AVANCE SEGURO

El conductor o algún encargado de la tripulación debe realizar la vuelta 360° antes de partir de cada punto de venta atendido, donde deberá verificarse si hay presencia de niños,

animales y objeto, si el camión se encuentra en buenas condiciones y si las cortinas se cerraron correctamente.

PAUSAS ACTIVAS EN RUTA:

En ruta, se realizará paradas en el lapso de las 2 a 3pm para realizar pausas activas.

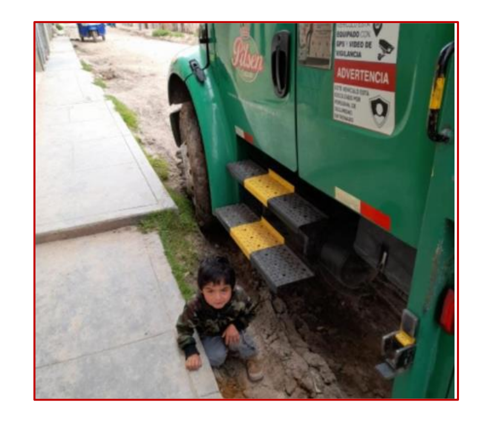
 

PROCEDIMIENTO OPERATIVO (OPL).





- El ascenso al vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo.
- Adoptar una postura adecuada para evitar dolores musculo esqueléticos.
- La tripulación deberá colocarse el cinturón de seguridad antes de que el conductor inicie la marcha del vehículo.
- Avanzar de forma segura al siguiente POC o retornar al CD de ser el caso.
- En caso de tener una recarga programada, aplicar desde este momento el Procedimiento para ejecución de recargas.



1.21. PROCEDIMIENTO DE RECARGA

1.21.1.1. LINEAMIENTO SOBRE ZONAS DE ATENCION – RECARGA

Parámetros de seguridad; en caso ocurran los siguientes escenarios; el Gerente del CD será el encargado de autorizar la misma: (alerta en verificación del OWD de Planificación).

- Recarga en Chanchamayo, siendo las 3 pm y con 15 clientes programados.
- No se realizan recargas para las zonas:
    - CHANCHAMAYO– Pichanaki, Villa Rica, Oxapampa.

1.21.1.2. SE DEBERA SEGUIR EL SOP DE RETORNO DE UNIDADES Y SOP DE SALIDA DE UNDIADES T2 INGRESO DE KILOMETRAJE.

- Al ingresar al CD, **LIQUIDADOR** tienes que finalizar ruta en presencia del equipo de Back Office.
- De ocurrir algún error en el BEES Delivery, comunicará al Asistente de Back Office para su regularización. Si el error supera los 10 minutos informará al OPL y Supervisor T2.

1.21.1.3. ESTACIONAMIENTO SEGURO, DESCARGA Y CARGA DE PRODUCTO.

- Asegurar un adecuado estacionamiento de la unidad de acuerdo con las zonas delimitadas por el CD.
- Accionar las luces de emergencia.
- Retirar la llave de la unidad,
- Colocar cuñas en la llanta de tracción.
- Colocar conos de seguridad 01 en la parte frontal y el 01 en la parte posterior de tu unidad.

1.21.1.4. DEVOLUCION DE ENVASES.

- El supervisor de almacén para realizar Check In, debe de revisar el portal de BEES Delivery y validar (devoluciones de PFN en la parihuela designada para ello, Producto en buen estado y envases).
- Firma de reporte de Diferencias Entregado por Almacén de BEES Delivery, si hubiera, se queda con una copia.

1.21.1.5. DEVOLUCION DE PBE RECHAZOS.

- El producto rechazado se entregará separado de los envases, PFN y en lo posible en una bahía y pallet separado.
- El conductor validará la cantidad exacta ingresada en la facturación.

1.21.1.6. LIQUIDACION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS.

- Al ingreso del estacionamiento, el conductor se estacionará mientras el liquidador solicita la llave de la caja fuerte al Asistente de Back Office y procederá a retirar el dinero.
- Cierra la caja fuerte adecuadamente
- El Liquidador debe validar el monto de liquidación de BEES Delivery.
- Iniciar la sincronización de BEES Delivery con el 2do, 3er según corresponda.

1.21.1.7. ENTREGA DE PFN.

- Separará el PFN durante la liquidación de envases y PT rechazado
- Colocará el PFN en la canastilla (unidades) o cajas a la zona indicada por EL CD para el bloqueo de este producto posterior.

1.21.1.8. CONTEO Y DEPOSITO DE DINERO.

- El liquidador debe entregar el deposito en el smartcash a el asistente de Back Office para su revisión y cierre del proceso, luego deberá firmar el acuerdo de liquidación financiera.

1.21.1.9. OPL 2DA VUELTA – RECARGAS.



1.22. REFRIGERIOS.

- El refrigerio se realizará en un lugar elegido por la tripulación de acuerdo con la ruta o zona de atención, este lugar o establecimiento no debe representar riesgo para la tripulación u operación (zona insegura, pendientes, alto tráfico, etc.).
- El lugar de refrigerio no debe estar ubicado en una zona N3 y debe estar dentro de los 100mts a la redonda del sector de atención, el Tiempo Máximo de ejecución es de 30 Min Diarios para el Almuerzo y 15Min diarios para el Desayuno.
- Se adoptarán medidas de seguridad con la unidad para evitar pérdidas o accidentes (asegurar puertas de cabinas y cortinas, colocar conos, colocar los tacos de seguridad y activar las luces de emergencia, la unidad deberá

estar siempre a la vista de la tripulación o de lo contrario la tripulación deberá turnarse de manera que la unidad no se quede sin protección).

1.23. MODELOS ALTERNATIVOS DE CONDUCCION.

1.23.1.1. DOBLE CONDUCTOR PREVENCION RUTA SIF.

- De acuerdo con la evolución del SIC de TM, el cual emite la alerta temprana de posibles excesos en el TM y Rutas SIF, se procede a ejecutar el cambio de conductor en ruta.

- **Supervisor de Empresario / Operador Logistico** previo al cumplimiento de las 10.5 Horas deberá coordinar con la Tripulación en atención un punto de encuentro para realizar el relevo de conductor.

- **Supervisor de Empresario / Operador Logistico** traslada al Nuevo conductor hacia la unidad, y realiza una charla de relevo de 05 minutos, considerando la ruta de atención, clientes pendientes de visita, y/o observaciones encontradas en la ruta.

- Conductor Reemplazado, culminara su jornada de labores entregando la llave a su relevo.

- El Auxiliar de seguridad, envía las evidencias al SAFETY CHAMPION, para la validación.

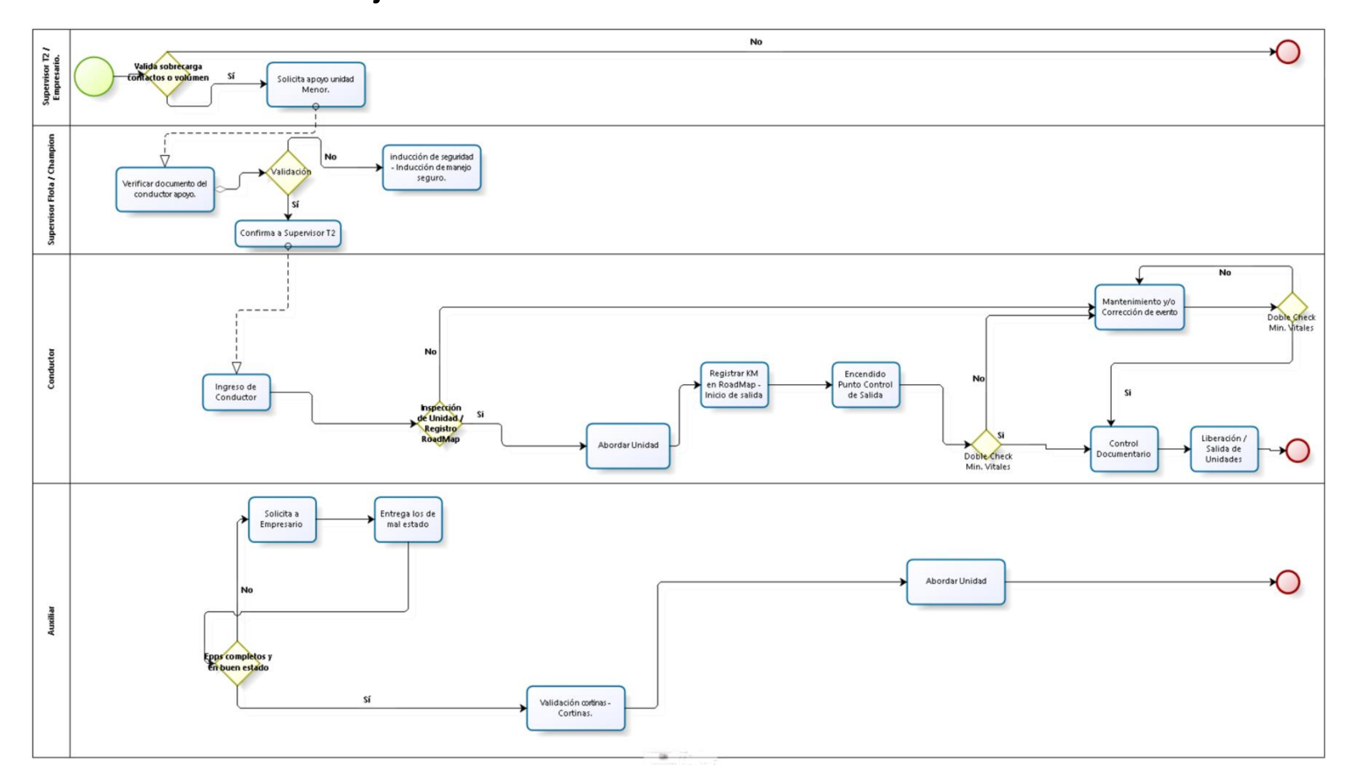
- Safety Champion, Envía las evidencias y las adjunta en portal.

1.23.1.2. MODELO NODRIZA – TRANSBORDO – UNIDADES DE APOYO


Atención con unidad Menor

- Para unidades con Exceso de Contactor (Promedio de 40 a 50 Contactos) se activará el modelo alternativo de atención nodriza. Supervisor de Empresario / OPL coordina con Tripulación una zona segura de Transbordo, la cual deberá garantizar las condiciones de seguridad y calidad bajo los siguientes criterios:

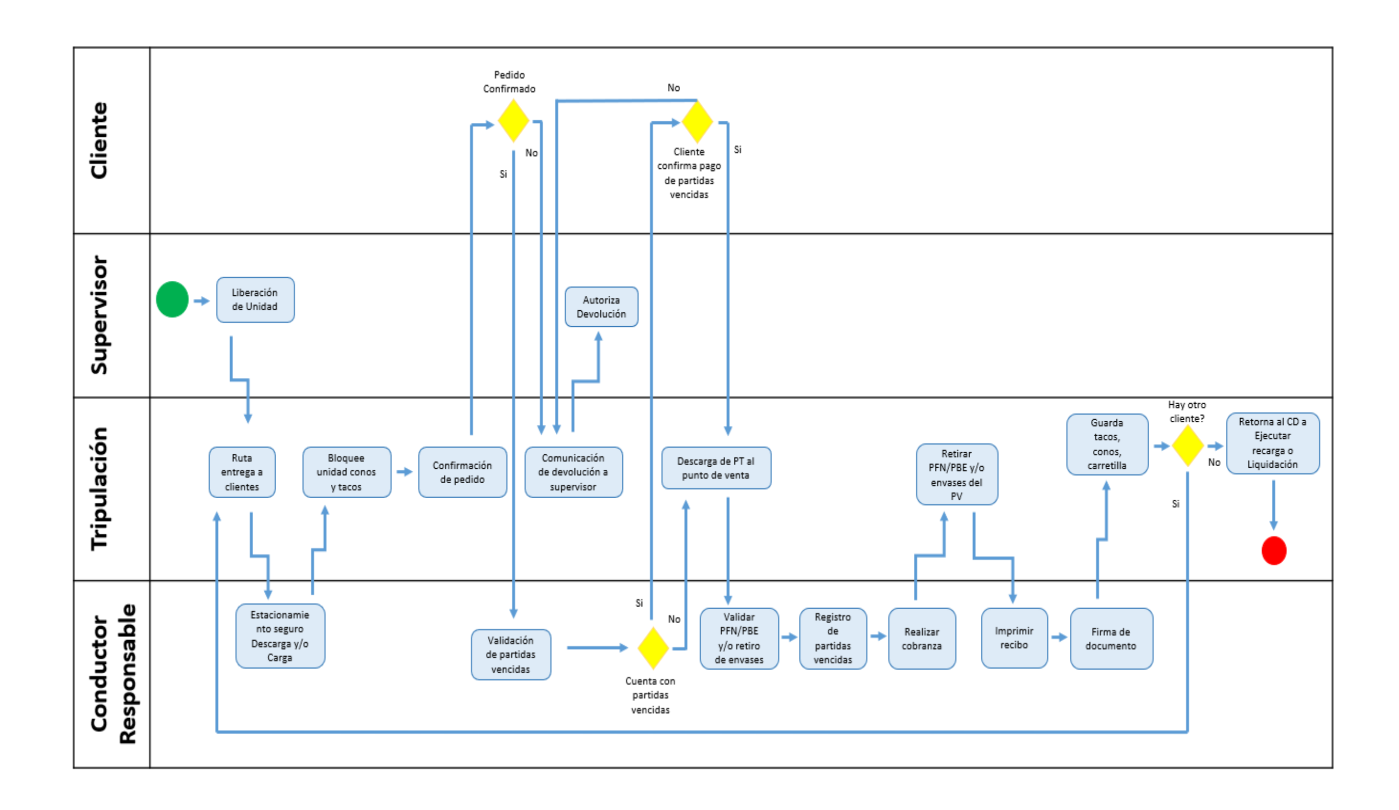
Flujo de Liberación:



En ruta:

- Zona sin Restricción de Estacionamiento por Ordenanza Municipal.
- Lugar con Buena Iluminación.
- Sectores Urbanizados (No se permitirán Lugares Desolados o Alejados de la Urbanización).
- Ubicaciones Cerca a Clientes, de preferencia con acceso a Videocámaras.
- Una vez Detectada zona de Transbordo, Unidad Menor deberá colocarse delante del Vehículo Nodriza, logrando que sus operaciones sean visibles desde el DashCam.
- Unidad Menor será transbordada con productos de los clientes previamente identificados como de Difícil Acceso o Soporte, Para ello Liquidador realiza un ruteo previo de las atenciones.

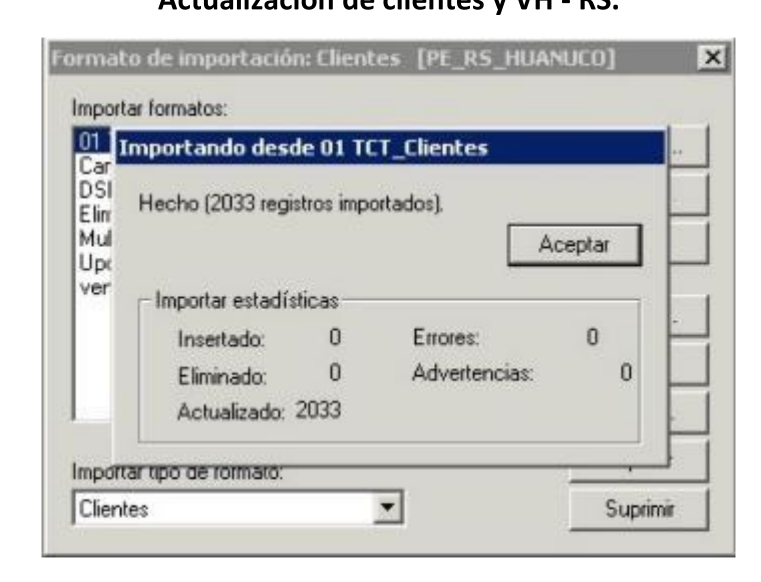
1.24. FLUJO DE PROCESO DE ENTREGA



1.25. ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS Y CLIENTES CON PLANIFICADOR.

Sup. T2 informa a planificador para la actualización semanal de clientes y VH en RS

Actualización de clientes y VH - RS.



ANEXO 18: Reglas para actuar en caso de Desviaciones.

Además, el liquidador revisará cuántas cajas de Producto Terminado (PT) se entregarán, si existe devolución o recojo, cuántos envases se recogerán, así como el tiempo de atención programado para coordinar la atención de tal manera que se pueda cumplir con el horario programado.

Tiempos promedios atención por tipo de cliente en RS (RoadShow).

MATRIZ DE TIEMPOS DE CLIENTES						
Tipo	Operación	Minimo	Maximo	Tiempo de Espera	Tiempo por Caja	Observación
Detallista A	Entrega	0	6	1	0.55	**Cliente Estándar**
Detallista A	Entrega	6	11	1	0.42	
Detallista A	Entrega	11	21	1	0.27	
Detallista A	Entrega	21	51	1	0.18	
Detallista A	Entrega	51	101	1	0.14	
Detallista A	Entrega	101	9999	1	0.12	
Detallista A	Recojo	0	6	0	0.37	

Detallista A	Recojo	6	11	0	0.28	
Detallista A	Recojo	11	21	0	0.18	
Detallista A	Recojo	21	51	0	0.12	
Detallista A	Recojo	51	101	0	0.09	
Detallista A	Recojo	101	9999	0	0.08	
Detallista B	Entrega	0	6	1	0.9	Cliente con complejidad de atención por accesibilidad
Detallista B	Entrega	6	11	1	0.61	
Detallista B	Entrega	11	21	1	0.35	
Detallista B	Entrega	21	51	1	0.23	
Detallista B	Entrega	51	101	1	0.2	
Detallista B	Entrega	101	9999	1	0.17	
Detallista B	Recojo	0	6	0	0.6	
Detallista B	Recojo	6	11	0	0.41	
Detallista B	Recojo	11	21	0	0.24	
Detallista B	Recojo	21	51	0	0.15	
Detallista B	Recojo	51	101	0	0.14	
Detallista B	Recojo	101	9999	0	0.12	
Especial	Entrega	0	6	1	1.06	Cliente con almacenes complejos para entregar el producto
Especial	Entrega	6	11	1	0.72	
Especial	Entrega	11	21	1	0.42	
Especial	Entrega	21	51	1	0.27	
Especial	Entrega	51	101	1	0.22	
Especial	Entrega	101	9999	1	0.18	
Especial	Recojo	0	6	0	0.71	
Especial	Recojo	6	11	0	0.48	
Especial	Recojo	11	21	0	0.28	
Especial	Recojo	21	51	0	0.18	
Especial	Recojo	51	101	0	0.15	
Especial	Recojo	101	9999	0	0.12	
Mayorista A	Entrega	0	9999	1	0.05	Cliente mayor a 70 cajas
Mayorista A	Recojo	0	9999	0	0.03	
Supermercados A	Entrega	0	9999	10	0.29	Cadena de SSMM nacional
Supermercados A	Recojo	0	9999	0	0.19	

EL supervisor de reparto revisase de forma aleatoria los tiempos de llegada de las unidades al primer punto (steamtime), de encontrarse algunas desviaciones en estos

tiempos se debe tomar las acciones con cada empresario con el fin de minimizar los tiempos muertos en ruta.

Tiempo de llega al primer POC Chanchamayo 30 minutos desde su salida.

1.26. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Política de manejo de efectivo
- ✓ Política de calidad durante la ejecución en ruta
- ✓ Política de respuesta ante robos o asaltos

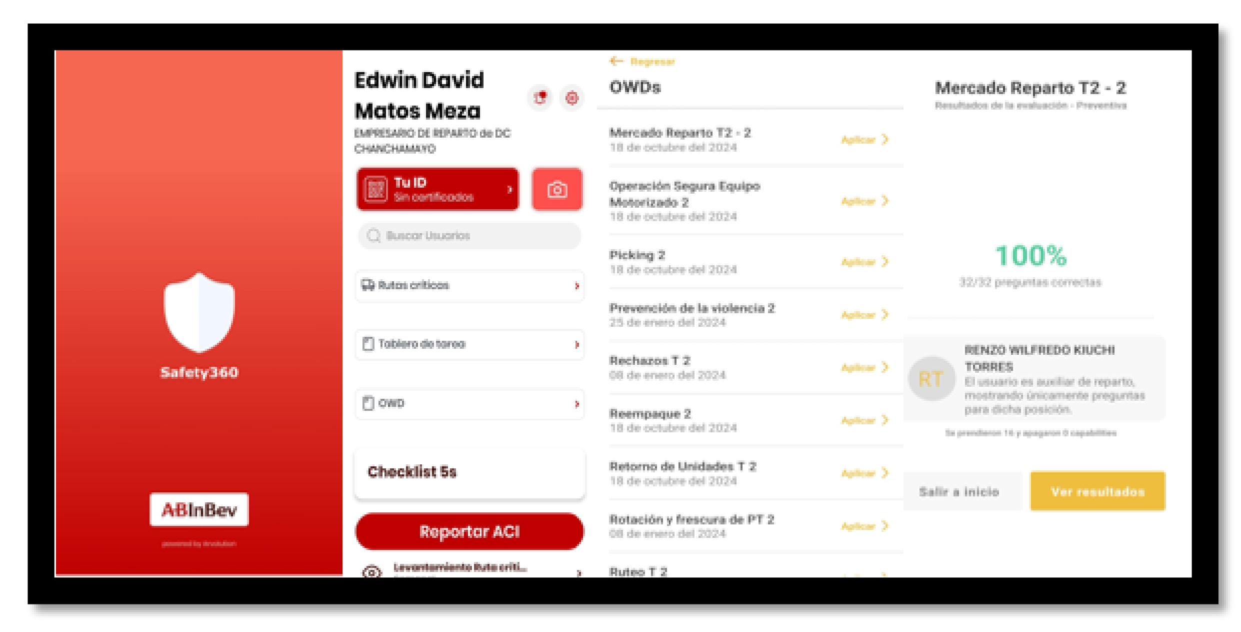
1.27. REGISTROS

- ✓ OWD Ejecución en ruta

Se validará el cumplimento con la ejecución de la OWD, en caso de ser necesario, se deben aplicar las herramientas de gestión necesarias.

El empresario es responsable de realizar el OWD del proceso de ejecución en ruta a 1 camiones de forma aleatoria, al culminar la semana todas las unidades del CD deberían haber sido auditadas, esto con la finalidad de validar el cumplimiento del proceso.

Por su lado, el Supervisor T2 realizará OWD del proceso según la necesidad previamente identificada en la rutina logística semanal durante la calendarización.



1.28. INDICADORES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Tiempo en el Mercado

El tiempo en el mercado se toma desde el momento que la unidad programada registra el Kilometraje inicial en el SmartPhone (Check Out) para iniciar la ruta hasta que se concluyen todas las actividades y retorne a las instalaciones del CD e ingrese el Kilometraje final (Check In).

El KPI se revisa en la Rutina Logística diaria, su fórmula es la siguiente:

Tiempo en el Mercado = Hora de salida del CD - Hora final de ingreso al CD

- ***Hora de registro de salida de la unidad del CD (inicial)- Geotab***
- ***Hora de registro de ingreso de la unida al CD (final)- Geotab***
- ***Hora de registro del Kilometraje de salida (inicial) - Smartphone***
- ***Hora de registro del Kilometraje de llegada (final) - Smartphone***

El Supervisor T2 obtiene esta información a diario del Dashboard Nacional (se incluye el KPI Tiempo en el Mercado) que se encuentra en la ruta compartida: https://anheuserbuschinbev.sharepoint.com/sites/DASHBOARDT77NAO/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=baa786e3%2D3af2%2D4b74%2Db79d%2Dba79b4f9a67f&id=%2Fsites%2FDASHBOARDT77NAO%2FDocumentos%20compartidos%2FDashT2

La meta de este KPI es **10.5 horas**.

Este tiempo se debe registrar todos los días, el Supervisor T2 se encarga de consolidar la información y gestionar los reportes.

OTIF

Es el indicador global mide la cantidad de pedidos que se han entregado a tiempo y en su totalidad, se divide en el ON TIME y en el IN FULL.

$$(1 - (\%Infull * \%On\ time))$$

$$\%InFull = 1 - \frac{pedidos\ ENTREGADOS\ en\ totalidad}{Total\ número\ de\ pedidos} \quad \%OnTime = 1 - \frac{Pedidos\ ENTREGADOS\ a\ tiempo}{pedidos\ entregados\ en\ su\ totalidad}$$

- **On Time (entrega a tiempo)** – es el pedido que debe ser planificado en su día de entrega natural, y entregado dentro de la ventana asignada (AM – PM).



Ejemplo:

Se tienen 200 pedidos ingresados, de los cuales se entrega 1 pedido fuera de su ventana horaria.

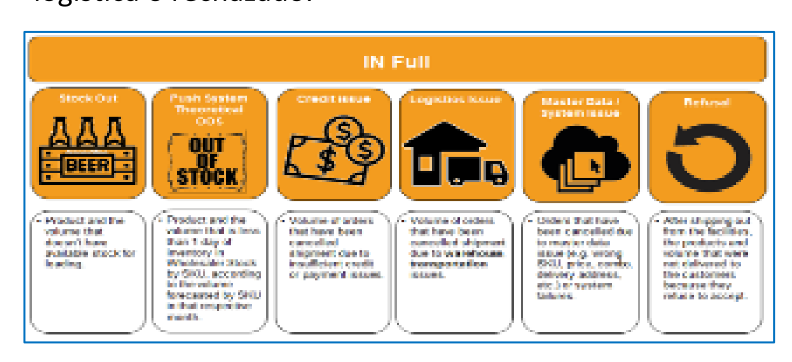
<u>**Cálculo de indicador On Time:**</u>

%INFULL= (1-(200/200)) = 0%

%ONTIME = (1-(199/200)) = 0,50%

OTIF = (1-0%) *(1-0,50%) =99,5%

- **In Full (entrega en su totalidad)** - Es el pedido creado, planeado y entregado en su (**totalidad sin modificaciones**), stock, límite de crédito, capacidad logística o rechazado.



Ejemplo:

Se tienen 200 pedidos ingresados en sistema, de los cuales se rechazan 20 pedidos.

Cálculo de indicador In full:

%INFULL= (1-(180/200)) = 10%

%ONTIME = (1-(180/180)) = 0%

OTIF = (1-10%) *(1-0%) =90,0%

Ejemplo caso no plan, rechazo y VH:

Se tienen 200 pedidos ingresados en sistema, de los cuales **no se planifican 5** pedidos por Lista segura / bloqueado por crédito y se **rechazan 15** pedidos. A su vez se entrega **2 pedido fuera de su ventana horaria**.

Cálculo de indicador

%INFULL= (1-(180/200)) = 10%

%ONTIME = (1-(178/180)) = 1,1%

OTIF BY ORDER= (1-10%) *(1-1,1%) =89%

N4 (Ciclo de gestión) – Tarea Pis:

Estos indicadores nacen del ciclo de gestión, del negocio de reparto.

En cual está dividido en 4 niveles (**ANEXO 19: CICLO DE GESTIÓN – TAREA CRÍTICA).**

Donde reparto realiza seguimiento a la tarea crítica según el indicador crítico que se tiene analizado con el Gerente, supervisores y reparto.

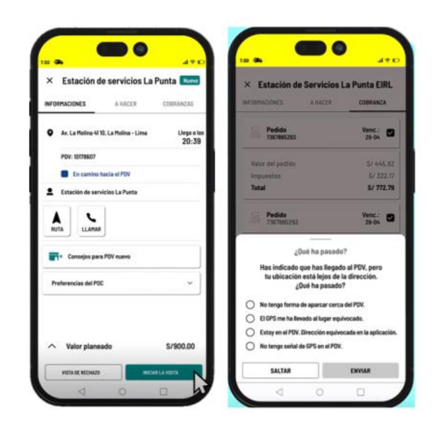
- **Chanchamayo: PEDIDOS NO MODULADOS:**

$$Pedidos\ No\ Modulados = Pedidos\ Modulados - Pedidos\ Rechazados\ (Total\ y\ Parcial)$$

Driver Click SCORE

**** Driver Click Score (click en el cliente), Asegurar Ruta digital.**

- **Dar inicio y fin de visita a menos de 150 metros** de la ubicación que muestra BEES Delivery para todos los clientes.
- Esto nos permite tener la visibilidad en tiempo real e histórico del momento en el que se está realizando la entrega, nos permite medir los tiempos que tenemos de servicio por cada cliente y las ventas horarias de los clientes.



1.29. HISTÓRICO

N° Revisión	Responsable	Cargo	Descripción	Fecha
1	Mauro Chuquista / Dick Vásquez	Supervisores de Transporte T2	Creación de documento	27/08/2018
2	Frank Valera	Coordinador de Transporte T2	Revisión de documento	24/09/2018
3	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Actualización de matriz RACI, descripción de procesos, índice de imágenes, etc.	06/10/2018
5	Nil Gamarra / Dick Vásquez	Safety Champion	Validación bloque de seguridad	09/10/2018
6	Percy Reynoso	Lead CD	Validación de documento	12/10/2018
7	Dick Vásquez	Supervisores de Transporte T2	Actualización	07/01/2019
8	Yan Lecca	Coordinador de Transporte T2	Revisión de documento, Modificación.	11/02/2019
9	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Actualización de matriz RACI, descripción de procesos, índice de imágenes, etc.	06/03/2019
10	André Temoche	Lead CD	Validación de documento	17/03/2019
11	Yan Lecca	Coordinador de Transporte de Reparto	Se mencionó GOP's, se actualizó imágenes de atención en el mercado, incluir planograma para carretilla, inclusión de fórmulas y obtención de data para cálculo Tiempo en el Mercado. Se incluyó sticker de gestión de rechazos "Yo estuve a Se incluye procedimiento	29/05/2019

			para casos de clientes que generen disputa por no reconocer deuda.	
12	Yan Lecca	Coordinador de Transporte de Reparto	Se modificó cuadro simple mínimos máximos por completo con tiempos de atención por tipo.	12/08/2019
13	Yan Lecca	Coordinador de Transporte de Reparto	Inclusión de ruta compartida del Dashboard para extracción del KPI Tiempo en el Mercado.	16/09/2019
14	Yan Lecca	Coordinador de Transporte de Reparto	Inclusión de plan de tráfico actualizado.	15/11/2019
15	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Inclusión de protocolo de prevención COVID.	05/05/2020
16	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Inclusión de GOP actualización clientes.	05/05/2020
17	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Inclusión de Flujos Entrega.	08/12/2020
18	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Procedimiento carga correcta DQI – indicadores.	24/02/2021
19	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Actividades en el Smartphone, Irep.	25/02/2021
20	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Regla decisiones en desviaciones.	26/02/2021
21	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Matriz habilidades / Entrenamiento en ruta.	03/03/2021
22	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Seguimiento Ruta SIF.	26/05/2021
23	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Driver click score (inicio y final de atención), Rutas digitales.	05/07/2021
24	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Modulaciones ROAD -MAP / Torre de control.	10/11/2021
25	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Proceso app tienda pago. Manejo de llaves.	15/12/2021
26	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Proceso de Picking Market Place.	02/03/2022
27	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Manejo de producto MarketPlace.	03/03/2022
28	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Proceso de carga unidades FOTONES 200 UC	05/03/2022
29	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Procesos Road Map	02/02/2023
30	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Procesos Tienda Pago	02/02/2023

31	Alex Monteagudo	Supervisores de Transporte T2	Procesos Nodriza – Unidades Menores.	11/03/2023
32	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Pausas activas en ruta	15/07/2023
33	Alex Monteagudo	Supervisor de Transporte T2	Procesos de BEES Delivery	15/07/2023
34	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Actualización flujo llaves	02/08/2023
35	Dick Vasquez	Supervisores de Transporte T2	Escuela de conductores – Inclusión Calculo Otif – Ciclo de Gestión y Tarea crítica.	15/08/2023
36	Alex Monteagudo	Supervisor de Transporte T2	Actualización de PI critico	01/02/2024

1.30. ANEXOS

ANEXO 2: ATENCIÓN DIFERENCIADA SUPERMERCADOS

2.12.2.1. OBJETIVO

Garantizar la correcta ejecución de reparto a los Supermercados, cumpliendo con las condiciones de seguridad y calidad del producto a ser entregados en los horarios de recepción de los clientes.

Conocer los pasos a seguir, garantizando la satisfacción del servicio de reparto.

2.12.2.2. ALCANCE

El alcance de este instructivo de trabajo involucra a todas las tripulaciones de reparto, así como el personal de centro de distribución que participa en el Proceso de Entrega de Pedidos a SSMM.

2.12.2.3. RACI ATENCIÓN SSMM

RACI: PROCESO DE EJECUCIÓN DE ENTREGA A SUPERMERCADOS								
Actividades	Participantes							
	Líder CD	Supervisor de Ope.	Supervisor T2	Empresario Transportes	Chofer de Reparto	Liquidador de Reparto	Auxiliar de Reparto	Supervisor de Ventas
Revisión del PT antes de salir al mercado	I	I	I	A		I	R	
Solicitar Stretch Film al APT	I	I	I	A			R	
Informar llegada al SSMM	I	I	I	A		R		C
Presentación la guía de remisión, la factura asociada al pedido y el SCTR	I		I	A		R		I
Conteo y validación de PT entregado	I			A		R		
Envolver con stretch film los PT entregado	I			A			R	
Recepcionar documentación	I	I	I	A		R		
Traslado Seguro	I		I	A	R			
Liquidación en CD y entrega de stretch film sobrante	I	I	I	A		R		

R - Es el responsable "El que hace"
A - Es el apoderado "El dueño del KPI / PI, el último responsable"
C - Es el consultado, la persona que se consulta antes de la decisión final
I - Es la persona a quien se informa después de la acción ejecutada

2.12.2.4. DESARROLLO

a) REVISIÓN DE PT ANTES DE SALIDA A RUTA

El personal de reparto revisar el alistamiento y compara con la carga física, en caso de encontrar posibles anomalías en la cantidad o calidad del producto, comunicará de inmediato al Supervisor T2 para gestionar la reposición o cambio de los productos.

Adicionalmente, reparto debe solicitar Stretch Film mostrando su guía de remisión con la atención a SSMM.

b) LLEGADA A ALMACÉN DEL SSMM

De presentarse algún retraso en la hora programada de llegada al SSMM, el liquidador comunicará de inmediato al empresario y Supervisor T2 para coordinar con el Supervisor de Ventas la entrega en un horario diferente.

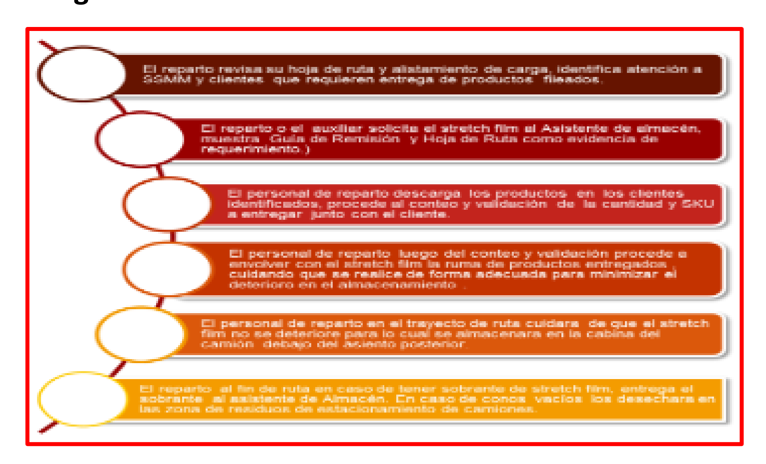
Antes de ingresar a las instalaciones del SSMM, la tripulación debe encontrase correctamente uniformada, utilizando todos los EPP’s, identificación personal y demás requerimientos de acuerdo a la norma del cliente (por ejemplo pago de SCTR).

El liquidador de reparto anuncia su llegada en recepción, presenta documentos de entrega, registra la hora según el orden de llegada, SCTR de todo el personal y comunica al Agente Comercial y Supervisor de Ventas.

c) ENTREGA DE PRODUCTOS

- La tripulación entregará los productos de acuerdo a la factura emitida, la entrega es validada por el encargado de almacén del SSMM.
- De encontrarse alguna observación a los productos, el reparto comunicará de inmediato al empresario y Supervisor T2, quienes coordinaran la reposición para evitar la modificación de pedidos.
- El encargado de la recepción del SSMM una vez que se haya terminado el conteo de los productos, solicita que se con stretch film los PT entregados y emite documento de conformidad que deberá ser validado por el liquidador antes de retirarse del SSMM.

Figura 42: Uso de strech film en atención de SSMM



d) LIQUIDACIÓN EN CD

- Confirmada la descarga y el checking en el SmartPhone, se procede a realizar la pre-liquidación, balance de dinero y reporte de diferencias, los que son debidamente sellados y firmados en conformidad de las transacciones realizadas en el SmartPhone. Así como se entregan los

documentos que respaldan las transacciones, las que cuentan con las firmas del cliente y liquidador de reparto.

- En el caso de SSMM el reparto entregará el informe de recepción entregado por el supermercado.
- Al finalizar el proceso, reparto realiza el llenado del Check List de la unidad de retorno. Mientras el liquidador, realiza el reporte del día sobre las incidencias y feeback en el mercado.

ANEXO 3: POLÍTICA DE MANEJO DE EFECTIVO

OBJETIVO

Asegurar una adecuada y segura administración de la cobranza.

ALCANCE

La presente política es de aplicación a todas las operaciones de atención directa a nivel nacional.

PROCEDIMIENTOS

✓ ***Verificación de condiciones de la caja de seguridad***

Cada mañana antes de la salida del camión de reparto, el responsable de la cobranza deberá verificar el óptimo estado de la caja de seguridad, comprobando se encuentre debidamente cerrada.

✓ ***Custodia de llave de la caja de seguridad***

La llave de la caja de seguridad NUNCA deberá ser portada por los tripulantes, tendrán que permanecer en el lugar reservado dentro del CD para tal efecto y solicitadas únicamente para el retiro de la cobranza efectuada al término de la ruta

✓ ***Administración de la cobranza***

El dinero recaudado deberá guardarse obligatoriamente en la caja de seguridad instalada en cada vehículo, inmediatamente después de realizada cada operación, no debiendo colocarse por tal motivo en un lugar distinto al indicado.

✓ ***Dinero destinado para vueltos***

El responsable de la tripulación deberá portar como máximo S/. 200.00. En caso de no contar con caja para monedas el personal debe asegurar en todo momento que el acceso a la cabina se encuentre restringido a personas ajenas a la tripulación.

✓ ***Entrega de la cobranza efectuada***

El dinero declarado durante el proceso de liquidación y depositado en cofre, Cash Drop, Agencia Bancaria deberá formalizarse con la firma del Reporte de Liquidación de Diferencias. Siendo responsabilidad de la Empresa Transportista asegurar previamente:

- Que se haya ingresado la cobranza liquidada en el cofre, cajero automático o emitido el comprobante de depósito de Agencia Bancaria.
- En el caso de los Centros de Distribución que cuenten con contadores/detectores de billetes falsos no deben generarse anomalías.

<u>EXCEPCIONES:</u>

✓ ***Asaltos***

De producirse algún asalto o robo, se deberá reportar inmediatamente el hecho al Supervisor del Operador Logistico / Supervisor de Transporte de Reparto de Naviera Oriente S.A.C. posteriormente, deberán acercarse a la comisaría más cercana para registrar la denuncia respectiva.

Como medida disuasiva de asaltos, el liquidador debe contar como máximo con el monto destinado para vueltos más la última cobranza efectuada por punto de venta.

Sobre el manejo del dinero producto de las cobranzas, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Cada mañana antes de la salida del camión de reparto, el empresario de transporte verificará el correcto estado de la caja fuerte, comprobando se encuentre debidamente cerrada.

- Las llaves de las cajas de seguridad no deberán NUNCA ser portadas por los tripulantes, tendrán que permanecer en el lugar reservado dentro del Centro de Distribución para tal efecto.
- El dinero recaudado deberá guardarse obligatoriamente en la caja de seguridad instalada en cada vehículo inmediatamente después de realizada cada operación, no debiendo colocarse por tal motivo en lugar distinto al indicado.
- El responsable de la tripulación deberá portar como máximo S/. 200.00 incluyendo el sencillo reservado para cambio.
- Para el caso de montos mayores a S/. 200.00 en monedas, estas se guardarán en la bolsa para tal fin y serán colocadas por el reparto en un lugar adecuado y oculto de la cabina.
- De producirse algún asalto o robo, deberá reportarse el hecho inmediatamente al Supervisor T2. A continuación deberán acercarse a la comisaría más cercana para registrar la denuncia respectiva y esperar instrucciones.

ANEXO 4: POLÍTICA DE RESPUESTA ANTE ROBOS O ASALTOS

1. No se resista durante un asalto a mano armada, coopere con lo que le piden. Siga las instrucciones de los delincuentes, pero no ofrezca más cooperación de lo que estrictamente te piden. No de ideas.
2. No dudes que está armado si dice que tiene un cuchillo o un arma de fuego, así no la puedas observar, presume que es así.
3. No hagas ningún movimiento brusco, aunque sea para obedecer la orden de tirarse al suelo o cualquier otra instrucción, hazlo lentamente y si es posible, indica en voz audible y calmada lo que estás haciendo.
4. Evita de murmurar cualquier cosa, el delincuente podría pensar que estas informando la situación a alguien más.

5. Deberá de considerar en todo momento que el delincuente se encuentra bajo los efectos de alcohol y droga por lo que será fácil hacer daño.
6. No intentes hacer alguna llamada telefónica durante el asalto ya que estas poniendo en riesgo tu vida y la de los demás.
7. Permanece sereno y evita mirarlo a la cara con ferocidad, amargura o desprecio.
8. Intenta memorizar alguna característica sobresaliente de los delincuentes como cicatrices, tatuajes o lunares, que podrían reconocer posteriormente a los asaltantes.
9. No ocultes nada que podría ser encontrados con facilidad por los asaltantes, han habido casos en que los asaltantes han agredido e incluso mataron a la víctima al descubrir el hallazgo.
10. No intente detenerlo, No intente seguirlo, No intente insultar al delincuente en el momento de su retirada, esto podría acarrear consecuencias graves o fatales.
11. Si tienes algún herido intenta realizar los primeros auxilios necesarios y pidan que se llame a los Bomberos (116), a la Policía Nacional del Perú (105) o al servicio de ambulancia con la finalidad que reciba la atención lo antes posible.
12. Manténgase con firmeza y sepa manejar la crisis que queda después de un asalto.
13. Evite contaminar la escena del asalto con la finalidad de que se pueda recoger las huellas dactilares en los lugares donde tuvieron contacto los delincuentes.
14. Acérquese a la estación policial más cercana y presente la denuncia del asalto y brinde la ayuda necesaria para esclarecer los hechos.
15. Deberá de realizar un informe de cómo sucedieron los hechos y quienes fueron los involucrados en el caso.

16. Deberá de participar en la investigación interna que realizara la organización por medio de la Dirección de Seguridad.
17. Deberá de asistir obligatoriamente a las citaciones de la policía, para la investigación del caso, esto es fundamental para identificar a los delincuentes.

ANEXO 6: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE RECARGAS

2.12.6.1. RECOMENDACIONES ANTES DEL INGRESO A CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

Sólo podrán ingresar al CD los vehículos que cumplan con los siguientes requisitos:

- Vehículos en buenas condiciones mecánicas.
- Vehículos con carretas de carga que estén limpias y sin vidrio para iniciar el proceso de carga/descarga, según ***Anexo 9: 5S en las unidades de reparto***.
- De preferencia encender las luces de emergencias y mantenerlas así durante todo el proceso de "Carga y Descarga"
- Está prohibido que el conductor utilice algún tipo de dispositivo distractor mientras conduce, o si el vehículo está en proceso de carga o descarga.
- Colocar la señal de bloqueo en la ventana del vehículo al inicio del Proceso de "Carga y Descarga".

Figura 43: Unidad con la señalética



- El conductor deberá utilizar obligatoriamente los siguientes EPPs: polo con cintas reflectantes, casco con barbiquejo, lentes de seguridad, guantes anticorte y zapatos de seguridad.
- La velocidad máxima dentro del CD es de 18 km/h.

2.12.6.2. ENVIO DE ALERTAS DE PROXIMIDAD DE RECARGA

El Liquidador o Supervisor del Operador Logístico alertarán en el grupo de WhatsApp / llamada a ASS / Asistente Almacén del arribo de las unidades al CD para realizar sus recargas. Esta comunicación será compartida con el equipo de BackOffice.

Esta comunicación se realiza 1 horas antes de llegar a CD.

2.12.6.3. EJECUCIÓN DE PROCESOS DENTRO DEL CD

- Al llegar al CD para la recarga, la unidad deberá cumplir con el SOP de llegada de unidades y colocará la señalética en el parabrisas.

Figura 44: Señalética para carga y descarga de unidades



- La unidad seguirá el *Plan de tránsito para recargas*
- Esperará que el personal de almacén autorice su ingreso.

El liquidador seguirá los siguientes pasos en el CD:

- Descenderá de la unidad utilizando sus 3 puntos de apoyo.

- Cumplirá con la Política de manejo de efectivo para el retiro del dinero de caja fuerte de unidad.
- Cumplirá con la liquidación y sincronización del SmartPhone.
- Se dirigirá a zona de espera de unidad.
- Ingresará a unidad, registrará Kilometraje de salida y continuará con la ruta.

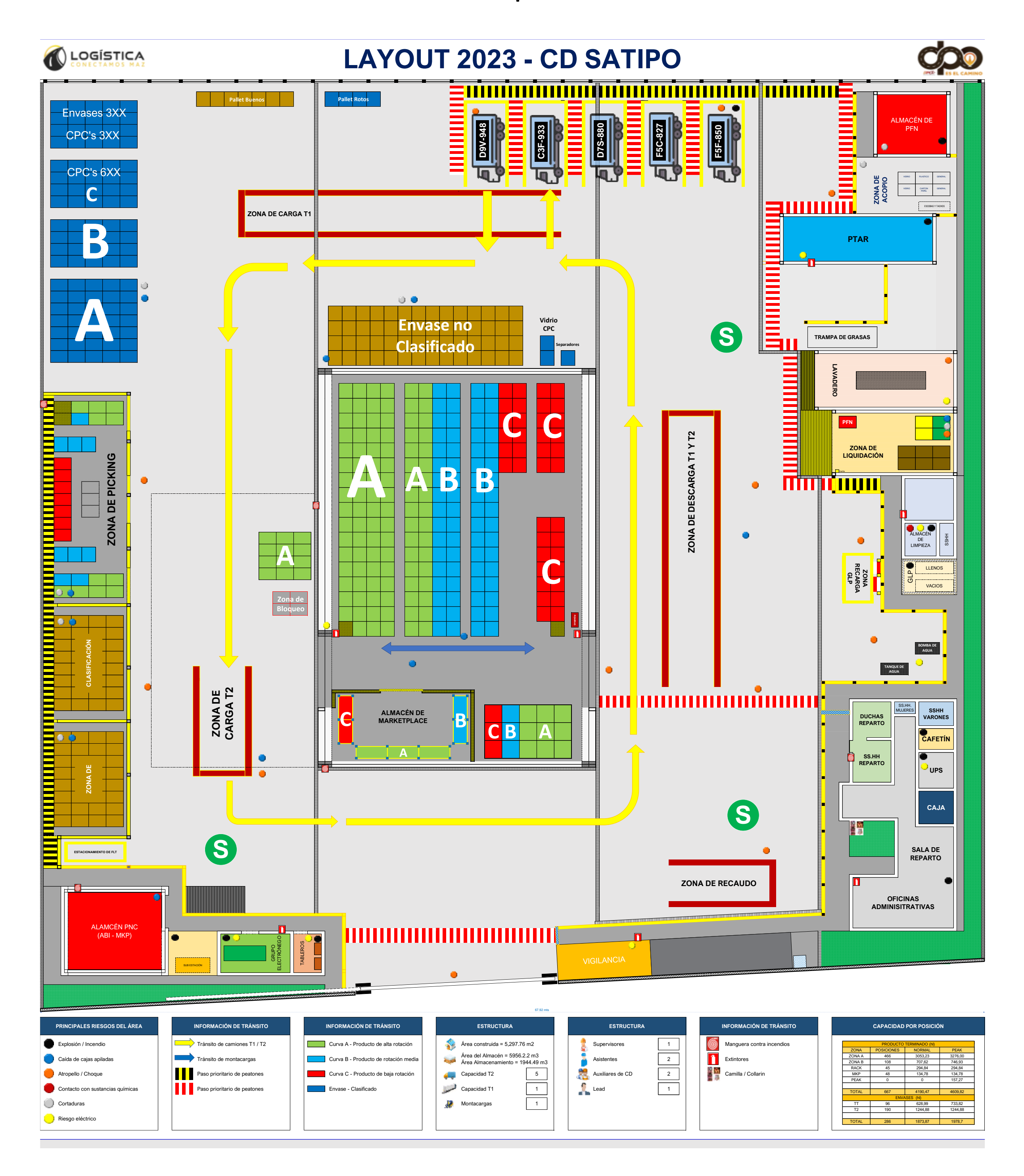
2.12.6.4. TRANSITO DE LA UNIDAD DENTRO DEL CD EN RECARGAS

El personal de reparto debe ingresar al patio de CD utilizando sus EPP's, caminando por las vías peatonales, considerando la señalización y respetando la segregación Hombre-Máquina (distancia de 5 m. del montacargas).

Los conductores deben respetar la velocidad máxima de 18 km/h, bajo ningún motivo se habilita la marcha en reversa o en contra, es obligatorio respetar el siguiente flujo de recargas:

Figura 45: Flujo de recarga de unidades

CD Satipo



2.12.6.5. DIRECTIVAS Y PARÁMETROS DE SEGURIDAD

El Supervisor T2 informará si en la recarga de algunas de las unidades se realizará algún cambio ya sea adicionar algún pedido como son los Hoy x Hoy o si otra unidad realizará dicha recarga.

Para la entrega en el mercado siempre se debe coordinar previamente con las áreas respectivas para no causar demoras y garantizar la ejecución de todos los viajes planificados para la operación.

Sí la unidad tuvo algún retraso significativo en el mercado y tuviera que recargar pasadas las 7:00 pm el Supervisor T2 informará al Lead del CD para coordinar si dicha entrega saldrá al mercado o se reprogramará para el siguiente día, siempre con el V°B° del Lead.

Del mismo modo, el Empresario de Transportes (EdT) validará desde temprano las zonas de atención de las recargas, si estas son peligrosas y las recargas exceden el horario razonable, informará al Supervisor T2 quien junto al Lead del CD determinarán si se ejecuta la recarga o se reprograma.

El EdT se encargará de validar la ejecución completa de todos los viajes con sus tripulaciones acorde a la planificación diaria, como intercambio de beneficios:

- EdT tendrá volumen incremental por carga adicional realizada
- EdT facturará PEN adicionales por volumen incremental realizado

El tiempo máximo para el proceso de recarga es 45 minutos

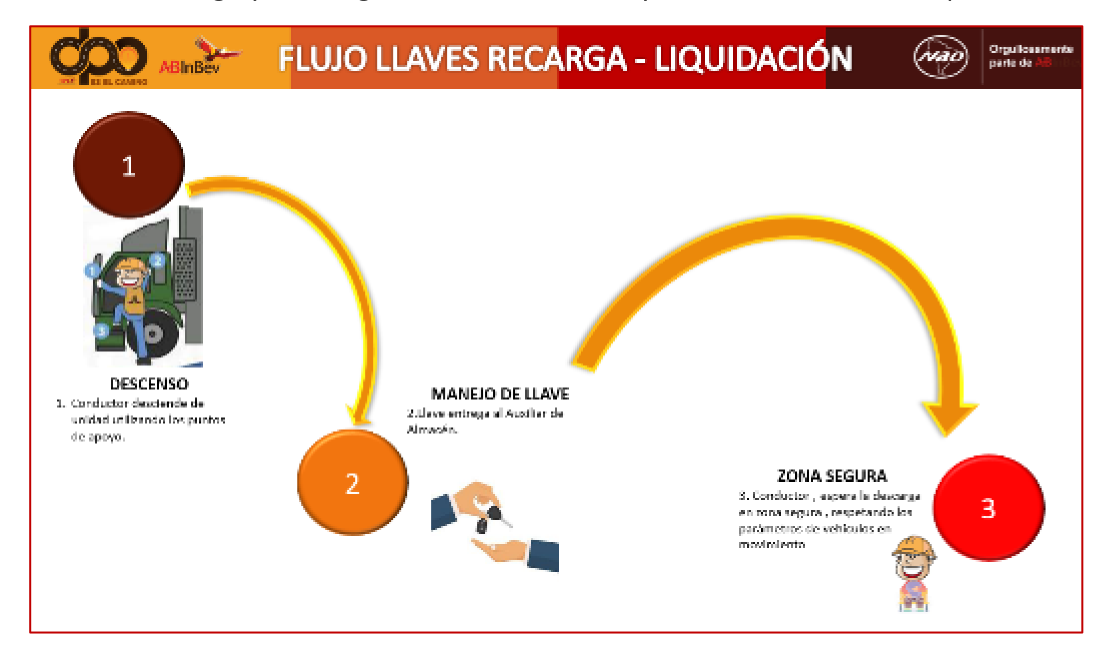
ANEXO 7: PROCEDIMIENTO DE INGRESO, PARQUEO, CARGA Y DESCARGA DE UNIDADES

Figura 46: Protocolo para ingreso, parqueo, carga y descarga de unidades

PROTOCOLO PARA INGRESO, PARQUEO, CARGA Y DESCARGA DE UNIDADES

ITEM	DESCRIPCIÓN	IMAGEN RELACIONADA
	INGRESO DE VEHÍCULOS	
1.	Detenga el vehículo por completo, accione el freno de seguridad. Presente los documentos requeridos y permita la inspección por parte del personal de seguridad.	
2.	Evite permanecer espacios prolongados en las bahías de parqueo cercanas a los centros de distribución	
3.	En caso de realizar giros a la izquierda para ingresar al centro de distribución, solicite el apoyo de señaleros. Transite siempre bajo los límites de velocidad establecidos para el centro de distribución, con luces bajas y de parqueo encendidas y siempre con el cinturón de seguridad abrochado.	
	PARQUEO EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN	
1.	Parquee únicamente en sitios autorizados y siempre en posición de salida. Las operaciones de reversa deben ser apoyadas por señalero. Apague el vehículo y coloque el freno de seguridad.	
2.	El montacarguista líder: colocará la señal frente al vehículo o entregará la señal de bloqueo al conductor quien la colocará sobre el vidrio panorámico, obstruyendo la visibilidad.	
3.	El conductor del vehículo de carga debe retirar la llave, descender del vehículo y colocar la llave en la chapa de la puerta. Colocar taco de seguridad	
4.	El conductor se debe ubicar dentro de las zona segura / puntos seguros establecidos de tal forma que no este en riesgo de atropellamiento durante el proceso de cargue/descargue	
5.	El Conductor: apertura las cortinas sólo cuando el vehículo se encuentra detenido en su totalidad. La atención del vehículo por parte del montacargas no se podrá iniciar hasta tanto la zona roja este totalmente libre o no se encuentren peatones en la zona.	
6.	Finalizado el cargue y retirado el montacargas, se procederá al carpe o cierre de cortinas y la colocación de los precintos.	
7.	El montacarguista líder avisará al conductor que el cargue a finalizado y procederá con el retiro del aviso de atención o solicitará al conductor retirar el mismo si este fue colocado en el panorámico.	
8.	El conductor del vehículo reinicia la marcha retirandose del área de cargue/cargue. En todo momento debe utilizar el cinturon de seguridad,transitar con luces bajas y de parqueo encendidas y respetando la velocidad establecida	

- **Conductor:** Una vez recibida la indicación del personal de almacén, se dirige a la posición de descarga / Carga según plan de tráfico.
- **Conductor:** Coloca el aviso de bloqueo, acciona el freno de seguridad (Maxi break), retira las llaves del camión y desciende del vehículo de forma segura utilizando los 3 puntos de apoyo, entrega la llave a Auxiliar de seguridad.
- **Conductor:** Coloca los conos de seguridad adelante y atrás del camión, los tacos en el neumático delantero izquierdo.
- **Conductor:** Apertura las cortinas, retira las varillas de carga y se ubica en la zona segura de espera tras barandas anti-impacto manteniendo la segregación Hombre - Máquina de 5 metros con el montacargas.
- **Operario montacarguista (auxiliar de almacén):** Iniciará la descarga sólo si las zonas por donde circulará se encuentran libre de peatones.
- **Conductor:** No deberá transitar por el patio hasta que culmine la labor de carga y descarga, a fin de evitar atropellamiento durante el proceso.



- **Operario montacarguista (auxiliar de almacén):** Si visualiza un peatón en su zona de circulación deberá detenerse por completo.

- **Conductor:** Una vez terminada la descarga / carga el conductor cerrará las cortinas, retira los tacos o traba-ruedas, guardará los conos y subirá su unidad de forma segura.

  Esperará que el personal de almacén le entregue el alistamiento de carga con su guía de remisión validada.
- **Conductor**: Iniciará la marcha retirándose del patio de carga/descarga y se dirigirá a GH no excediendo los límites de velocidad establecidos (18Km/H).
- **Conductor**: En todo momento debe utilizar el cinturón de seguridad y mantener las luces de emergencia encendidos; en ningún momento deberá detenerse durante su trayecto.

A. DESARROLLO DE LA DESCARGA Y CARGA VEHÍCULOS FURGONES

C.1. Antes de iniciar el trabajo:

- Verificar cantidad de personal a realizar el trabajo. (dos personas en carga y descarga)
- Verificar condiciones del área de trabajo, equipos, herramientas, limpieza.
- Verificar estado de equipo de protección personal a usar durante el trabajo, estado de éstos, cambio si aplica, correr el toolkit de EPP´s
- Verificar el bloqueo de la zona de Descarga / Carga o encargar el mismo para la segregación del área (Hombre/Máquina) con barreras físicas.
- Asegurar la desinfección de los EPP´s con alcohol de 70°
- Desinfectar las manos con alcohol en gel.
- Al término de la carga o descarga lavarse las manos con agua y jabon por lo menos 40 segundos

C.2. Para el proceso de descarga / carga de furgones:

- El Equipo para realizar el proceso deberán estar compuesto por dos personas.
- Se debe ingresar a la zona de carga y descarga por las vías señalizadas, según Layout, sin exceder los 18 kph

C.3 Verificar buenas condiciones de la unidad de transporte:

- Verificar estado de Piso, baranda y toldo.
- Las unidades deberán ingresar a CD totalmente toldeadas, para así evitar riesgos de caída por trabajos en altura. De no contar con las condiciones la unidad será retirada del almacén.
- Informar al supervisor de transporte T2 y supervisor de almacén inmediatamente si la unidad no cumple con las normas establecidas; si es necesario, realizar la limpieza para la carga respectiva.

C.4 Estacionamiento del Camión:

- Verificar que la zona esté libre de movimiento de montacargas y otros camiones.
- El auxiliar de almacén guiará al conductor a la zona asignada (tanto al ingreso como a la salida)
- El proceso de retroceso se realizará con un guía señalero para que guie al vehículo, conservando la segregación hombre - máquina de 05 metros.
- La apertura de puertas se realizará cuando el vehículo se encuentre estacionado, bloqueado según el Protocolo de carga y descarga de camiones.
- Asegurar las compuertas del vehículo ambos lados

C.5 Descarga de Envases retornables:

- Trasladar los Envases vacíos, del interior del camión hacia las paletas colocadas por el auxiliar de almacén.
- El asistente de almacén verifica la correcta clasificación de los envases retornables al momento de su descargue.
- Apilar correctamente con la finalidad de evitar caídas y de acuerdo con la cantidad establecida (Formato 620/630/650 7 altura, total 84 cajas.
- El Asistente / Auxiliar de Almacén verificará en todo momento el uso de los EPP’S, reportará el incumplimiento al safety Champion y/o supervisor de transporte T2.
- El Asistente / Auxiliar de Almacén verificará en todo momento la manipulación correcta de carga.

C.6. Carga de Producto Terminado:

- El auxiliar de reparto cargara los productos terminados de los pallets colocados por el FLT en la parte externa de la unidad para la carga manual.
- Deben apilar correctamente con la finalidad que no se afecte la calidad del producto y /o empaque.
- El traslado de las PH se realizará mediante FLT, previa coordinación con el supervisor de almacén, asistente de almacén. Caso puntual se realizaría el movimiento en apoyo de 2 auxiliares de reparto.

C.7 Finalizada la labor de carga o descarga:

- Los auxiliares de reparto ordenan los pallets vacíos, según OPL manipulación de Pallets, se debe realizar la limpieza del área de trabajo.
- Utilizar, letreros de advertencia, barandas de segregación o conos de seguridad.
- Una vez culminado la labor retirarse por el paso peatonal a la zona segura, verificando que no transita de camiones ni FLT.
- Asegurar correcto estacionamiento a 1.5 o 02 metros de la pared o cualquier reja próxima para poder cerrar la compuerta trasera sin mover el vehículo, aplicar el bloqueo del equipo.
- Abrir las puertas del furgón, cuando el vehículo este completamente bloqueado.

ANEXO 9: 5S EN LAS UNIDADES DE REPARTO

Figura 47: Definiciones de 5S



Figura 48: Implementación de 5S en las unidades de reparto



ANEXO 10: OPL USO CORRECTO DE EXTINTOR



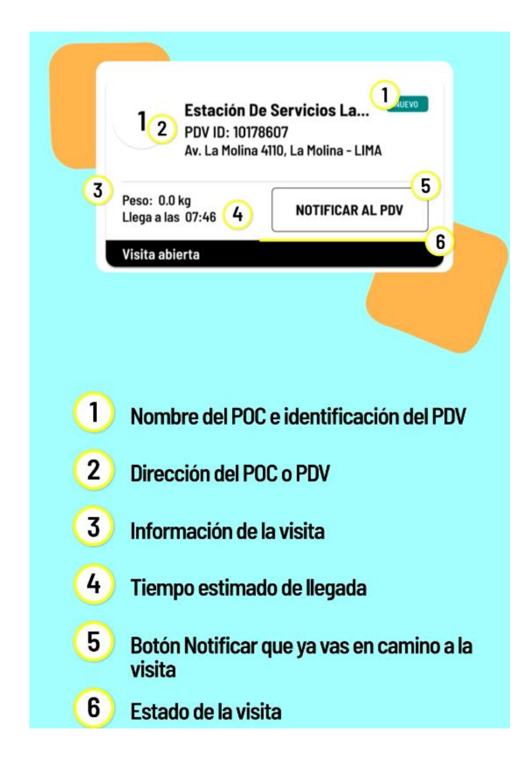
ANEXO 11: OPL REPORTE, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DE ACCIDENTES

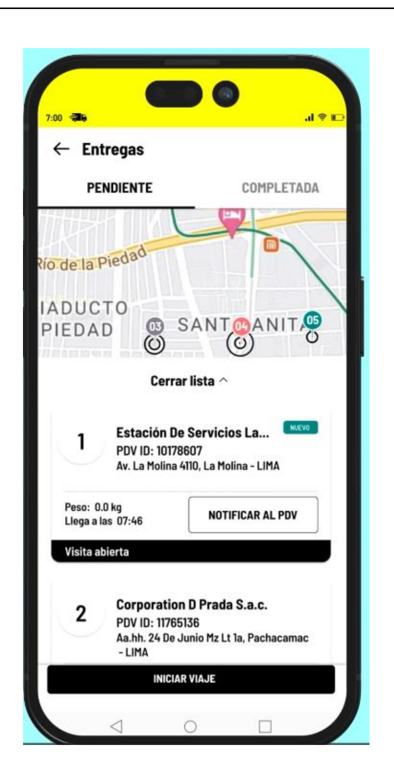


ANEXO 12: OPL EJECUCIÓN DE RUTAS



ANEXO 16: Actividades con el SMARTPHONE.


1
Estación De Servicios La...
NUEVO
PDV ID: 10178607
Av. La Molina 4110, La Molina - LIMA
Peso: 0.0 kg
Llega a las 07:46
NOTIFICAR AL PDV
Visita abierta
1 Nombre del POC e identificación del PDV
2 Dirección del POC o PDV
3 Información de la visita
4 Tiempo estimado de llegada
5 Botón Notificar que ya vas en camino a la visita
6 Estado de la visita


Entregas
PENDIENTE
COMPLETADA
Río de la Piedad
VIADUCTO PIEDAD
SANTA ANITA
Cerrar lista
1
Estación De Servicios La...
NUEVO
PDV ID: 10178607
Av. La Molina 4110, La Molina - LIMA
Peso: 0.0 kg
Llega a las 07:46
NOTIFICAR AL PDV
Visita abierta
2
Corporation D Prada S.a.c.
PDV ID: 11765136
Aa.hh. 24 De Junio Mz Lt 1a, Pachacamac - LIMA
INICIAR VIAJE

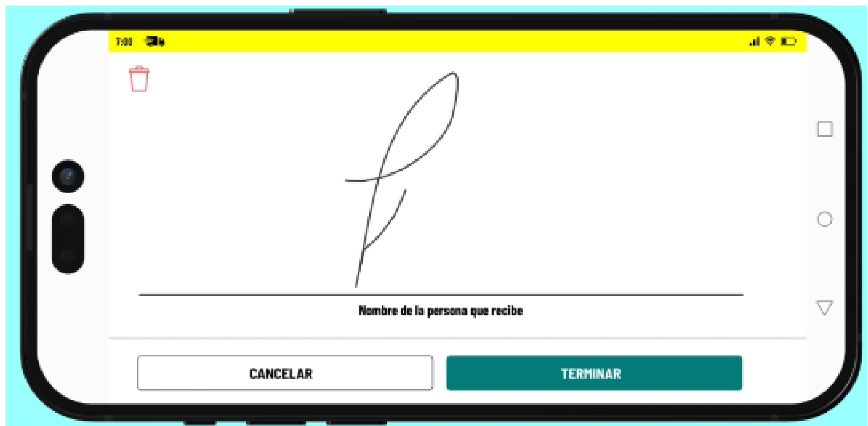


7:00
Estación de servicios La Punta EIRL
Nuevo
INFORMACIONES
A HACER
COBRANZAS
¡Aún tienes tareas obligatorias por comple
Entrega
Obligatoria
Recogida
Obligatoria
Realizar cambio
Opcional
Problema Crítico
Opcional
Valor planeado
S/900.00
CONFIRMAR Y FINALIZAR

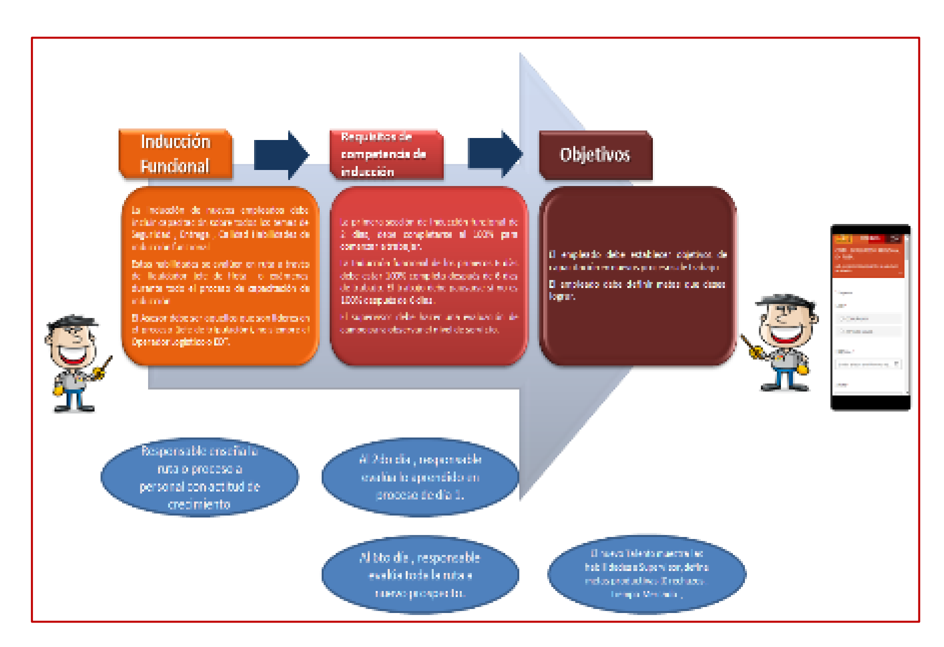


7:00
Estación de Servicios La Punta EIRL
INFORMACIONES
A HACER
COBRANZA
Pedido
7367873732
Venc.: 29/04
Valor del pedido
S/ 455.62
Impuestos
S/ 327.17
Total
S/ 772.79
Envases
7367873732
Venc.: 29/04
Valor de vacíos
S/ 110.00
Descuento de los env. recog.
-S/ 110.00
Total
S/ 0.00
Valor total
S/ 772.79
RECIBIR PAGO

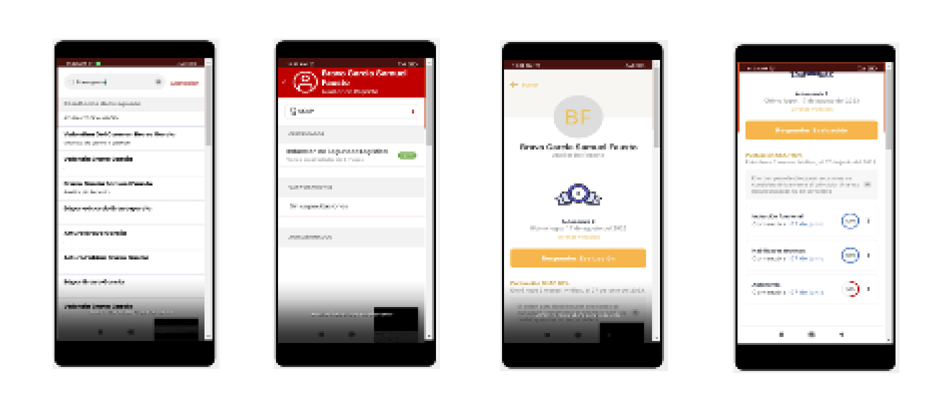

7:00
Prueba de la visita
Responsable
Nombre de la persona que recibe
Documento
DNI, cédula o pasaporte de la persona que recibe
Enviar a
grupocasanova@hotmail.com
+ Añadir un nuevo email
Firma
Nombre de la persona que recibe
El documento comprobante de visita será enviado por correo electrónico a
grupocasanova@hotmail.com
TERMINAR


7:01
Nombre de la persona que recibe
CANCELAR
TERMINAR

ANEXO 17: Actividades Aprendizaje en Ruta.



EJECUCIÓN SKAP



ANEXO 18: Regla para actuar en caso de desviaciones (árbol de decisiones).


DPO
DISTRIBUTION PROCESS OPTIMISATION
ABInBev
REGLA PARA ACTUAR EN CASO DE DESVIACIONES
Orgullosamente parte de
COMUNICACIÓN
1. Responsable de reparto , comunica a Supervisor, evidencia por Whatsapp.
DECISIONES
1. .- Informar a Gerente para el VB uso furgoneta, para evitar desviación.
BITACORA.
1. Al cierre de proceso el responsable de reparto llena el formulario feedback digital.
1
2
3
4
5
6
ACCIONES
1. Supervisores validan la desviación.
2. Comunican A Planificación
CIERRE ENTREGA
1. Responsable de reparto cierra la entrega con cliente.
GESTIÓN RUTINA
1. Solicita a Comercial si es corrección de GEO.
2. se solicita a Planificación informar si cliente se encuentra disperso.


DPO
ABInBev
OPL - UTILIZACIÓN MOTOFURGONES
Orgullosamente parte de
VALIDACIÓN HR
1. Responsable de reparto realiza validación de clientes/zonas de uso de motofurgón y planifica el requerimiento en cantidad para el día de reparto.
LLEGADA A UNIDAD
1. Motofurgón llega a punto de acopio con la unidad, se cerciora de la utilización de tacos y conos de la unidad, utilización de EPPs de todo el personal y procede al estacionamiento seguro
ACCIÓN EN POC
1. Se llega al PDV, se realiza validación regular y se procede con la atención.
2. Liquidador debe estar presente para la entrega de comprobantes del proceso
3. Tripulantes (liquidador+auxiliar) deben ir en los asientos delanteros
1
2
3
4
5
6
PRIORIZACIÓN
1. Supervisores validan requerimiento y ponen en orden de prioridad volumen a repartir vs volumen total.
2. Como segundo parámetro se toma el tipo de zona de reparto
TRANSBORDO
1. Se inicia el transbordo de carga considerando las capacidades máximas del motofurgón, debe acompañar el liquidador
RETORNO A UNIDAD
1. Antes de salir del POC deben realizar el cuadre de inventario y cerciorarse de la salida de todo el producto

	Hora	Entrega 1	Entrega 2	Acción
ACCIONES CORRECTIVAS	13:00	10%	20%	Activar tripulacion adicional (incluye camion) + No revisar envases en zona
	13:00	21%	27%	Activar tripulacion adicional (incluye camion)
	13:00	28%	38%	Activar personal adicional + No Revisa envases en zona
	13:00	39%	49%	Activar personal adicional o no Revisa envases en zona
PREVENTIVAS	13:00	50%	64%	Contacto con los clientes para asegurar la entrega fuera del rango horario
	13:00	65%	70%	Atender pedidos volumen (sin cumplir secuencia - previa coordinacion)
ACCIONES PREVENTIVAS	15:00	10%	20%	Activar tripulacion adicional (incluye camion) + No revisar envases en zona
	15:00	21%	27%	Activar tripulacion adicional (incluye camion)
	15:00	28%	38%	Activar personal adicional + No Revisa envases en zona
	15:00	39%	49%	Activar personal adicional o no Revisa envases en zona
PREVENTIVAS	15:00	50%	64%	Contacto con los clientes para asegurar la entrega fuera del rango horario
	15:00	65%	70%	Atender pedidos volumen (sin cumplir secuencia - previa coordinacion)
ACCIONES PREVENTIVAS	17:00	28%	38%	Validar cantidad de contactos en el transporte y zonas de atención.
	17:00	39%	49%	Activar personal adicional + No Revisa envases en zona
PREVENTIVAS	17:00	50%	64%	Activar personal adicional o no Revisa envases en zona
	17:00	65%	70%	Atender pedidos volumen (sin cumplir secuencia - previa coordinacion)
ACCIONES PREVENTIVAS	19:00	10%	20%	Validar zonas o rutas lejanas ,suspender la atencion hasta el siguiente dia - cordinar con Lead.
	19:00	21%	27%	Activar tripulacion adicional (incluye camion) + No Revisa envases en zona , validando la cantidad de contactos.
	19:00	28%	38%	Activar tripulacion adicional (incluye camion)
	19:00	39%	49%	Activar personal adicional + No Revisa envases en zona
PREVENTIVAS	21:00	50%	64%	Activar personal adicional o no Revisa envases en zona
	21:00	65%	70%	Atender pedidos volumen (sin cumplir secuencia - previa coordinacion)

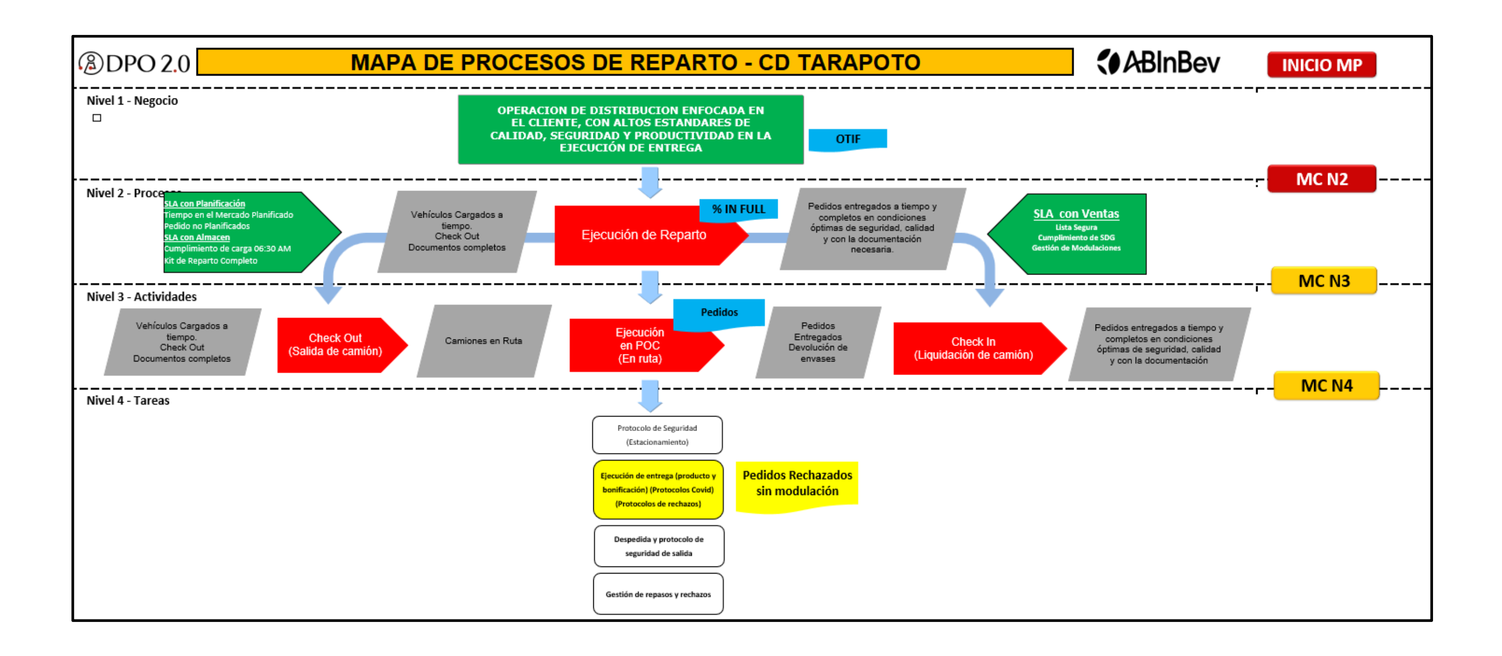
ANEXO 19: CICLO DE GESTIÓN (TAREA CRÍTICA).

Es el proceso que se encuentra dividido por 4 niveles.

1. **NIVEL 1 - NEGOCIO** – el cual existen 3: Almacén, Flota y Reparto, en el cual nosotros somos en número 3 el negocio de **reparto**.
2. **NIVEL 2 – PROCESOS** – El proceso crítico de reparto es la ejecución en ruta, proceso identificado según la matriz de criticidad en las actividades asociadas.
3. **NIVEL 3 – ACTIVIDAD** – El cual tiene 3: salida a ruta, Ejecución en POC (en Ruta) y Llegada a CD, lo cual nuestra actividad según matriz de criticidad es la ejecución de atención en el punto de venta (POC).
4. **NIVEL 4 – TAREA** – La cual tiene 4 actividades: Protocolo de Seguridad (Estacionamiento), Ejecución de entrega (producto y bonificación, protocolos de rechazos), Despedida y protocolo de seguridad de salida, gestión de repasos y rechazos y Retorno al CD.

   Siendo la crítica la **Ejecución de entrega** y nuestra tarea identificada por criticidad es de:

   - Chanchamayo - Pedidos No Modulados.



DPO 2.0
MAPA DE PROCESOS DE REPARTO - CD TARAPOTO
ABInBev
INICIO MP
Nivel 1 - Negocio
OPERACION DE DISTRIBUCION ENFOCADA EN EL CLIENTE, CON ALTOS ESTANDARES DE CALIDAD, SEGURIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EJECUCIÓN DE ENTREGA
OTIF
MC N2
Nivel 2 - Procesos
SLA con Planificación
Tiempo en el Mercado Planificado
Pedido no Planificados
SLA con Almacen
Cumplimiento de carga 06:30 AM
Kit de Reparto Completo
Vehículos Cargados a tiempo.
Check Out
Documentos completos
Ejecución de Reparto
% IN FULL
Pedidos entregados a tiempo y completos en condiciones óptimas de seguridad, calidad y con la documentación necesaria.
SLA con Ventas
Lista Segura
Cumplimiento de SDG
Gestión de Modulaciones
MC N3
Nivel 3 - Actividades
Vehículos Cargados a tiempo.
Check Out
Documentos completos
Check Out
(Salida de camión)
Camiones en Ruta
Ejecución
en POC
(En ruta)
Pedidos
Pedidos
Entregados
Devolución de
envases
Check In
(Liquidación de camión)
Pedidos entregados a tiempo y completos en condiciones óptimas de seguridad, calidad y con la documentación
MC N4
Nivel 4 - Tareas
Protocolo de Seguridad
(Estacionamiento)
Ejecución de entrega (producto y bonificación) (Protocolos Covid) (Protocolos de rechazos)
Pedidos Rechazados
sin modulación
Despedida y protocolo de seguridad de salida
Gestión de repasos y rechazos